



Perehdyttämiskäytänteiden kehittäminen

Perehdyttämissuunnitelma
ja perehdyttämisoppaan päivitys
OVV Asuntopalveluille

Lettoniemi Julie

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

LETTONIEMI JULIE:

Perehdyttämiskäytänteiden kehittäminen

Perehdyttämissuunnitelma ja perehdyttämisoppaan päivitys OVV Asuntopalveluille

Opinnäytetyö 58 sivua, joista liitteitä 27 sivua
Huhtikuu 2013

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajan, OVV Asuntopalvelujen, perehdyttämiskäytäntöjä ja luoda uusia malleja perehdyttämiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä yritykselle perehdyttämissuunnitelma perehdyttämisen prosessin tueksi ja päivittää perehdyttämisoppaan työohjeet ajan tasalle.

Työn teoriaosuudessa keskityttiin tarkastelemaan perehdyttämistä osana henkilöstöjohtamista. Perehdyttäminen on laissa määrätty työnantajan velvoite, mutta myös tärkeä osa henkilön osaamisen kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijä oppii tuntemaan työpaikan tavat, työkaverit ja työtehtävät. Itse työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Parhaimmillaan perehdyttäminen on työyhteisössä jatkuva prosessi koko työntekijän työsuhteen ajan. Näkökulmana teoriaosuudessa olivat myös jatkuva perehdyttäminen ja perehdyttäminen kilpailuvalttina.

Yrityksen perehdyttämisen nykytilan selvittämiseksi toteutettiin määrällinen tutkimus sähköisellä kyselyllä kaikille OVV Asuntopalvelujen toimistoille. Kyselyn vastausten avulla saatiin ideoita perehdyttämissuunnitelmaa varten, ja vastauksista ilmi käyneiden toiveiden sekä omien kokemusten perusteella tehtiin harjoittelijoille muistilista ja kirjoitettiin puuttuvat työohjeet perehdyttämisoppaaseen.

Toimeksiantajalle saatiin kehiteltyä uusia toimivia malleja ja tukimateriaaleja perehdyttämiseen. Perehdyttämisen jatkuvuuteen aiotaan jatkossa kiinnittää yrityksessä enemmän huomiota, ja lisäksi perehdyttämistä ja sen onnistumista arvioidaan jatkossa järjestelmällisesti. Tulevaisuudessa toimeksiantaja voisi tehdä arvioinnin tueksi esimerkiksi tarkistuslistan.

Asiasanat: perehdyttäminen, henkilöstöjohtaminen, perehdyttämissuunnitelma

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

LETONIEMI JULIE:

Developing induction practices

An induction plan and an update of the induction guide for OVV Asuntopalvelut

Bachelor's thesis 58 pages, appendices 27 pages

April 2013

The aim of this bachelor's thesis was to develop new induction practices for a company called OVV Asuntopalvelut, which commissioned this work. The purpose of the study was to create an induction plan and update the instructions which are to be used with the induction guide.

In the theoretical part of the work, the objective was to see induction as a part of human resource management. Induction training is a legal requirement but also a crucial part of developing the capabilities of employees. The main goal of induction is to ensure that a new employee will integrate well into the team and understand the conditions of employment. The induction process should continue throughout the employee's whole career. Induction should be seen as an on-going process in companies. It can also give a company a great competitive edge.

To clarify the current situation regarding the company's induction process, quantitative research was done covering all OVV Asuntopalvelut offices. The induction plan and a checklist for trainees were written based on the responses given in the research questionnaire. Also the missing work instructions were added to the induction guide.

The new induction models and practices were developed for the company. In the future, the company is going to focus on on-going induction and will evaluate the induction process systematically. In the future, the company could also make a checklist to support this evaluation process.

Key words: induction, human resource management, induction plan

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työn tausta ja tavoite	5
1.2	OVV Asuntopalvelut	6
1.3	OVV Asuntopalvelut Tampere	7
1.4	Toimiala	8
1.5	Hyvä vuokravälitystapa ja asuinhuoneistonvuokralaki	8
2	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN.....	10
2.1	Henkilöstöjohtaminen ja sen merkitys.....	10
2.2	Osaamisen ja henkilöstön kehittäminen	11
3	PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖJOHTAMISTA JA OSAAMISEN KEHITTÄMISTÄ	12
3.1	Perehdyttäminen käsitteenä	12
3.2	Perehdyttämisprosessin suunnittelu	13
3.3	Perehdyttämisprosessin arviointi	14
3.4	Perehdyttäminen jatkuvana prosessina	15
3.5	Perehdyttäminen kilpailuvalttina	17
3.6	Perehdyttämisen kehittäminen	18
4	PEREHDYTTÄMINEN OVV ASUNTOPALVELUILLA JA KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA	19
4.1	Perehdyttäminen Tampereen OVV Asuntopalveluilla	19
4.2	Perehdyttäminen ja koulutus alalla	21
5	PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA OVV ASUNTOPALVELUILLE	22
5.1	Kyselyn tulokset	22
5.2	Perehdyttämissuunnitelma OVV Asuntopalveluille	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	31
	Liite 1. Kyselylomake	31
	Liite 2. Kyselyn vastaukset	34
	Liite 3. Perehdyttämissuunnitelma ja tarkistuslista	39
	Liite 4. Harjoittelijan muistilista	45

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä ja perehdyttämisen kehittämistä osana henkilöstöjohtamista. Toimeksiantajana on OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimisto, mutta myös muut ketjun toimistot voivat hyödyntää tuloksia.

Perehdyttäminen on työturvallisuuslaissa määritelty velvoite, mutta myös tärkeä osa yksilön osaamisen kehittämistä työyhteisöissä. Tärkeää olisikin saada yrityksissä perehdyttämisestä jatkuva prosessi. Perehdyttämisen pitäisi olla suurempi osa henkilöjohtamista, sillä perehdyttäminen voi olla yrityksille myös hyvä kilpailuvaltti. (Viitala 2007, 170.)

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Vilkan ja Airaksisen (2003, 19) teoksessa sanotaan, että toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisopas tai turvallisuusohjeistus.

1.1 Työn tausta ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajan perehdyttämiskäytäntöjä ja luoda uusia malleja perehdyttämiseen. Perehdyttämisprosessin tueksi tarkoituksena on luoda yritykselle perehdyttämissuunnitelma. Tarve perehdyttämissuunnitelman luomiseen syntyi siitä, että olin itse yrityksessä harjoittelijana, ja huomasin oman perehdyttämisjaksoni aikana suunnitelman puuttuvan. Yrityksen perehdyttämisopas ei myöskään ole aivan ajan tasalla, joten uusien työohjeiden tarve nousi myös esiin keskusteltaessa toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön aiheesta.

Kehittämistoimien yhtenä tavoitteena on, ettei uuden harjoittelijan tai työntekijän tarvitsisi tukeutua pelkästään perehdyttämisoppaaseen, vaan perehdyttäminen alkaisi jo rekrytointivaiheessa ja jatkuisi tarpeen mukaan työntekijän koko työn työsuhteen ajan. Perehdyttäminen on myös tärkeä osa yrityksen henkilöstöjohtamista, joten tarkastelen perehdyttämistä myös tästä näkökulmasta.

Koska suoritin itse vastikään harjoittelun Tampereen OVV Asuntopalveluilla, yrityksen perehdyttämiskäytännöt ovat hyvin muistissa. Pystyn helposti miettimään oman kokemukseni kautta perehdyttämissuunnitelmaan ja uusiin työhajeisiin tarvittavaa sisältöä. Työskentelen yrityksessä edelleen, joten työn ohessa on helppo kerrata ja miettiä perehdyttämisjaksoni aikana opettelemiani asioita.

Ennen perehdyttämissuunnitelman kirjoittamista ja perehdyttämisoppaan päivittämistä toteutetaan määrällinen tutkimus kaikille OVV-ketjun toimistoille yrityksen perehdyttämisen nykytilan selvittämiseksi. Kysely tehdään sähköisellä verkkolomakkeella (Liite 1), johon lähetetään linkki sähköpostitse. Lisäksi haastatellaan OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimiston yrittäjää Marita Polvi-Lohikoskea ja tarvittaessa muita työntekijöitä.

1.2 OVV Asuntopalvelut

OVV Asuntopalvelut on franchising-periaatteella toimiva ketju, joka toimii 11 paikkakunnalla Suomessa. Se aloitti toimintansa vuonna 1994 nimellä Opiskelijoiden Vuokravälitys, josta nykyisen nimen kirjainlyhennekin on peräisin. Vuodesta 2009 yritys on toiminut nykyisellä nimellensä. OVV Asuntopalvelut vuokraa vapaiden markkinoiden vuokra-asuntoja, eli esimerkiksi yksityisten henkilöiden, säätiöiden tai taloyhtiöiden asuntoja. OVV Asuntopalvelut välittää Suomessa vuosittain noin 5000 asuntoa. Valtakunnallisesti ketjusta vastaa toimitusjohtaja Mika Tilli. (OVV Asuntopalvelut 2011.)

OVV Asuntopalveluiden tavoitteena on poiketa selvästi kilpailijoistaan palvelun avulla. Ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu ovat toiminnan tärkeimpiä kulmakiviä. Koko toiminta perustuu asiakaspalveluun, ja asiakkaita ovat niin vuokranantajat kuin asunnonhakijatkin. Lisäksi kilpailuetuna on muun muassa valtakunnallisuus, sillä valtakunnallinen ketju herättää luottamusta. Yhdenmukainen asiakaspalvelu ja toimintatavat kaikissa yksiköissä ovat tärkeitä valtakunnallisen ketjun perusedellytyksiä. (OVV-käsikirja 2000, 3–5.)

Päivittäisen toiminnan tueksi OVV Asuntopalvelujen yrittäjille ja heidän työntekijöilleen on kirjoitettu OVV Asuntopalvelujen toimintavoista kertova OVV-

käsikirja. OVV-käsikirjassa on valtakunnallisuuden lisäksi lueteltu kilpailueduiksi seuraavat tekijät:

- valittu kohderyhmä
- asiakaskeskeisyys
- hinta-laatu-suhde
- sijainti
- paikallistuntemus.

Franchising-ketjussa toimiminen antaa etuja esimerkiksi henkilöstön kouluttautumiseen, yhteistyökuvioihin sekä laajempiin markkinointikampanjoihin. Franchising tarkoittaa kahden itsenäisen yrityksen, franchise-antajan ja franchise-yrittäjän välistä pitkäaikaista sopimusta ja yhteistyötä, jossa maksua vastaan yrittäjä saa antajalta oikeuden käyttää tämän kehittämää liiketoimintamallia ja kehittää sitä valvottujen toimintaohjeiden mukaisesti. Yleensä franchise-yrittäjiä on useita, kuten OVV Asuntopalveluillakin. (OVV-käsikirja 2000, 2–7.)

Toimistot tekevät paljon yhteistyötä sekä neuvovat ja tukevat toisiaan tarpeen tullen mielellään. OVV Asuntopalvelujen yrittäjät esimerkiksi ostavat yhdessä yhteisiä mainoksia lehtiin, jotta yhdelle yrittäjälle kustannus ei olisi niin suuri. Kaksi kertaa vuodessa järjestettävät ketjutapaamiset ovat hyviä tilaisuuksia kouluttaa kaikkien toimipisteiden henkilökuntaa yhtä aikaa.

OVV Asuntopalveluilla on yhteistyökumppaneinaan muun muassa vakuutusyhtiö Fennia ja sähköyhtiö Fortum, joiden tuotteita tarjotaan ja myydään toimistoissa. Myös Fennian ja Fortumin tuotteiden myyntiin on asetettu omat tavoitteet.

1.3 OVV Asuntopalvelut Tampere

Helmikuussa 1997 avattiin Tampereen keskustassa OVV-toimisto. Tampereen toimiston yrittäjänä on toiminut vuodesta 2004 alkaen Marita Polvi-Lohikoski. Polvi-Lohikoski on toimipisteen kolmas yrittäjä. Hänen lisäksi toimistolla työskentelee vuoden ajasta riippuen 2–4 henkilöä.

Tampereella vuokravälityksiä vuodessa tehdään noin 500. Tampereen toimisto on laajentanut toimintaansa myös kiinteistönvälitykseen. Tällä hetkellä tavoitteena on myydä asuntoja noin yksi kuukaudessa.

1.4 Toimiala

Kiinteistönvälitysalaan kuuluu kiinteistönvälitystoimistojen tarjoamat kiinteistöjen, asuntojen ja lomaosakkeiden ostoon, myyntiin ja vuokraukseen liittyvät palkkio- tai sopimusperusteiset palvelut eli esimerkiksi välityspalvelut sekä neuvonta- ja arviointipalvelut (Tilastokeskus).

Toimialana kiinteistönvälitys on todella suhdanneherkkä, ja siksi muuttuu koko ajan. Lainsäädännön jatkuvasti muuttuessa ja asuntomarkkinoiden kehittyessä vaaditaan alan osaajia, joten jatkuva kouluttautuminen on alalla tärkeää.

1.5 Hyvä vuokravälitystapa ja asuinhuoneistonvuokralaki

Välitysliikelaisissa sanotaan, että "Välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa". Laissa ei ole kuitenkaan määritelty, mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan. Suomen Kiinteistöliitto ry, Suomen Vuokranantajat ry ja Vuokralaiset ry ovat laatineet yhdessä ohjeistuksen hyvästä vuokratavasta asuinhuoneistojen vuokraamiseen. Ohjeistuksessa korostetaan erityisesti huoneiston vuokrauksen perustumista luottamukseen. (Heinonen, Kinnunen & Viita 2011, 11–12.)

Vuokranantaja luovuttaa huoneistonsa toisen käyttöön ja vuokralainen perustaa kotinsa vuokrattuun huoneistoon. Ohje hyvästä vuokravälitystavasta pyrkii määrittelemään sen, millä tavalla hyvän välitystavan ajatustapaa sovelletaan vuokravälityksessä. Hyvän vuokravälitystavan ohjeen tavoitteena on luoda vuokravälitysmarkkinoille yhtenäiset toimintatavat kaikille välitysliikkeille. (Kiinteistövälitysalan Keskusliitto ry 2008.)

Asuinhuoneenvuokralaissa eli AVHL:ssa on säädetty tärkeimmät säännökset ja lait, joita tarvitaan vuokrattaessa huoneistoja. Laissa on määräykset muun muassa vuokrasopimuksen kestosta, muodosta, vakuudesta, vuokran määrästä,

irtisanomisajasta, muuttopäivästä ja purkamisesta. Kaikkiin OVV Asuntopalveluilla tehtäviin sopimuksiin sovelletaan erikseen sovittavien asioiden lisäksi asuinhuoneenvuokralakia.

2 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

2.1 Henkilöstöjohtaminen ja sen merkitys

Osaavaa henkilöstöä ei nykypäivänä tule ottaa itsestään selvyytenä, sillä varsinkin tulevaisuudessa nuorten työikäisten määrä vähenee suhteessa eläkeikäisiin. Henkilöstöjohtamisen tulisikin olla yritykselle yhä merkittävämpi tekijä, jotta nykyiset työntekijät pysyisivät motivoituneina ja heidät saataisiin sitoutettua yritykseen. Nykyään työtyytyväisyys ja työntekijän hyvinvointi ovat yhä tärkeämpiä asioita torjuttaessa henkistä pahoinvointia, sairauspoissaoloja sekä mielenterveysongelmia. Näihin tekijöihin tulisikin kiinnittää henkilöstöjohtamisessa erityistä huomiota. (Viitala Riitta 2007, 10–13.)

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan muun muassa kaikkia niitä toimia, jotka edesauttavat yrityksen työntekijöitä tulemaan motivoituneiksi ja osaaviksi sekä pysymään hyvinvoivina. Henkilöstöjohtaminen on siis yrityksen henkisestä pääomasta huolehtimista. Henkilöstöjohtaminen on usein määritelty käsittämään henkilöstövoimavarojen lisäksi kaiken henkilöstöön liittyvän tarkoituksellisen toiminnan yrityksissä. Viitala (2007, 19–21) jakaa henkilöstöjohtamisen kolmeen pääalueeseen:

- 1) henkilöstövoimavarojen johtaminen (human resource management, HRM)
- 2) työelämän suhteiden hoitaminen (industrial relations, HR)
- 3) johtajuus (leadership).

Työelämän suhteiden hoitaminen tarkoittaa työntekijän ja työnantajan välisien suhteiden hoitoa, esimerkiksi työehtosopimuksien määräyksien hallintaa. Konfliktien seurauksilta, kuten lakoilta ja irtisanoutumisilta, on helpompi välttyä henkilöstöjohtamisen keinoin. Johtajat ja esimiehet toteuttavat henkilöstöjohtamisen asioita käytännössä, kuten palkitsevat, arvioivat ja kannustavat työntekijöitä. Johtajuus onkin yksi henkilöstöjohtamisen keskeisistä asioista. (Viitala 2007, 20–21.)

Viitala (2007, 170) puhuu osaamisen kehittämisestä osana yrityksen kilpailukykyä. Perehdyttäminen on yksi osaamisen kehittämisen muoto, ja tämän opinnäytetyön

tavoitteena on löytää myös OVV Asuntopalveluille uusia malleja perehdyttämiseen ja työnopastukseen, jotta OVV voisi tulevaisuudessa hyödyntää työntekijöidensä osaamisen kehittämistä kilpailuvalttinaan.

2.2 Osaamisen ja henkilöstön kehittäminen

Yrityksen kilpailukyky perustuu osaamiselle. Osaamisen johtaminen sisältää kaiken tarkoituksenmukaisen toiminnan, jonka avulla osaamista kehitetään, uudistetaan ja hankitaan. Osaamisen johtamisen tärkein osa on yrityksessä toimivien työntekijöiden osaamisen tason nostaminen ja vaaliminen, sillä yksilön osaaminen on koko yrityksen osaamisen lähtökohta. Osaamista on jatkuvasti kehitettävä ja uudistettava, jotta yritys voi menestyä muuttuvilla markkinoilla ja osaaminen voidaan huomioida yrityksen kilpailutekijänä. (Viitala 2007, 170–171.)

Helsilä ja Salojärvi (2009, 155) sanovat, että henkilöstön kehittämisellä voidaan viitata yksilöiden kehittämiseen työelämässä, koko organisaation kehittämiseen tai jopa koko työelämän osaamisen kehittämiseen. Tärkeintä on kuitenkin kehittää ja vaalia yrityksessä toimivien työntekijöiden osaamista. Viitala (2007, 182) on luetellut kirjassaan henkilöstön kehittämistoiminnan päämääriä:

- yrityksen kilpailustrategian vaatiman perusosaamisen turvaaminen
- työtehtävien suorittamisen tehostuminen
- muutosten toteuttamisen mahdollistaminen ja tukeminen
- toiminnan laadun varmistaminen ja parantaminen
- luovuuden ja innovatiivisuuden perustan ruokkiminen
- yksilöiden suoriutumisen, motivaation, sitoutumisen ja työmarkkinakelpoisuuden vahvistaminen.

Henkilöstön kehittämistarpeiden tulee lähteä yrityksen liiketoiminnasta sekä ydinosaamisesta käsin. Henkilöstön kehittämismenetelmiä on useita, esimerkiksi työkierto, projektityöskentely, perehdyttäjänä tai työnopastajana toimiminen, työn laajentaminen ja mentorointi. (Österberg 2009, 129–135.)

3 PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖJOHTAMISTA JA OSAAMISEN KEHITTÄMISTÄ

3.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Perehdyttäminen on työturvallisuuslaissa määritelty työnantajan velvoite. Yrityksen vastuulla on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle yrityksessä. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työntekijän ammatillisesta osaamisesta. Perehdyttäminen on aina lähimmän esimiehen vastuulla, vaikka perehdyttäminen olisikin delegoitu jollekin muulle. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Perehdyttäminen on osa rekrytointiprosessia ja henkilön osaamisen kehittämistä. Keskeisin tarkoitus on ohjata työntekijää kohti itsenäistä asioiden hoitamista. Perehdyttämisaika vaihtelee eri toimialojen ja tehtävien mukaan, joihinkin tehtäviin riittää muutaman viikon perehdyttämisaika, kun taas vaativiin asiantuntijatehtäviin perehdyttäminen voi viedä jopa puoli vuotta. Tämän vuoksi jo rekrytointivaiheessa on tärkeää varmistua henkilön sitoutumisesta jäädä yritykseen. (Helsilä & Salojärvi 2009, 137–138.)

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tulevaa uutta henkilöä oppimaan tuntemaan työpaikan tavat, työkaverit, työpaikan ympäristö ja työtehtävät sekä niihin liittyvät odotukset. Tärkeää on myös oppia työsuhdetta koskevat periaatteet ja säännöt, kuten palkkaan ja työaikaan sekä työturvallisuuteen liittyvät säännökset. Itse työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä ja perehdyttämään työntekijät myös työpaikan vaaratekijöihin. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2–5.)

Perehdyttäminen on tärkeää monesta syystä. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii työnsä oikein ja nopeammin kuin ilman perusteellista perehdyttämistä. Virheiden korjaamiseen ei tarvitse käyttää niin paljon aikaa, kun asiat opitaan kerralla oikein. Näin säästetään useamman työntekijän aikaa, kun uusi työntekijä ei keskeytä jatkuvasti muiden työskentelyä eikä virheiden korjaamiseen kulu aikaa. Lisäksi uusi tulokas tuntee

olonsa turvalliseksi, kun tietää saavansa kunnon ja perusteellisen opastuksen. Myös turvallisuusriskit vähenevät. (Österberg 2009, 101–102.)

3.2 Perehdyttämisen prosessin suunnittelu

Suunnitelmallisuus tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen. Perehdytysprosessi kannattaa suunnitella tarkkaan ennen uuden työntekijän tulemistä taloon. Perehdyttämisen avulla voidaan käyttää apuna esimerkiksi perehdyttämiskansiota ja perehdyttäjän tarkistuslistaa. Tarkistuslista toimii perehdyttäjälle muistilappuna, ja siihen voi myös kuitata uuden työntekijän kanssa läpikäytyt asiat. Perehdyttämisen prosessi tulisi aina suunnitella hyvin, ja perehdytyksen onnistumista arvioida järjestelmällisesti. Hyvin suunniteltu perehdytys lyhentää työn oppimiseen kuluvaa aikaa ja näin myös pienentää kustannuksia. (Hyvä perehdytys -opas 2007.)

Perehdyttämiseen liittyviä suunniteltavia asioita ovat muun muassa perehdyttämissuunnitelma, ajankäyttö, perehdyttäjien valitseminen, seuranta ja mahdollisen oheismateriaalin tekeminen. Myös varasuunnitelma olisi hyvä tehdä yllättävien tai poikkeuksellisten tilanteiden varalta. Esimerkiksi perehdyttäjän ollessa kipeänä tarvitaan hänelle sijainen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6–7.)

Myös työnopastukseen pätee sama kuin muuhunkin työskentelyyn, eli suunnitteleminen säästää toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Työnopastuksen suunnittelun avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä. Eräs menetelmä on niin kutsuttu viiden askeleen menetelmä (Vartiainen, Teikari & Pulkkis, 1989, Kankaan & Hämäläisen 2010, 14–16 mukaan). Ennen askeleita on niille varattava aikaa ja valmistauduttava tilanteeseen. Viisi askelta ovat seuraavat:

1. opastustilanteen aloittaminen
2. opetus
3. mielikuvaharjoittelu
4. taidon kokeilu ja harjoittelu
5. opitun varmistaminen.

Ensimmäinen askel eli opetustilanteen aloittaminen on lähtötason arviointia sekä aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämistä. Opastajan kannattaa alkuvaiheessa luoda kannustava ja luottamuksellinen vuorovaikutustilanne, jotta uuden työntekijän olisi mahdollisimman helppo kysyä asioita.

Toisen askeleen eli opetuksen tarkoituksena on, että uusi tulokas saa kokonaiskuvan tehtävästä ja siihen liittyvistä säännöistä ja ohjeista. Asioiden perusteleminen helpottaa yleensä oppimista.

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelua. Se auttaa keskittämään ajatukset työsuoritukseen. Niin kutsutut sisäiset mallit eli ihmisen toimintaa ohjaavat tekijät kehittyvät mielikuvaharjoittelun avulla. Opastaja voi esimerkiksi pyytää tulokasta kertaamaan sanallisesti vaihe vaiheelta juuri näytetyn työvaiheen ja harjoitella ikään kuin ajatuksissaan.

Neljäs askel sisältää käytännön harjoittelun. Työssä tarvittavat taidot saadaan vasta tekemisen kautta, joten neljännen askeleen tarkoituksena on harjaannuttaa taitoja. Kun opastettava joutuu tekemään itse työn alusta loppuun, hän oppii myös arvioimaan työnsä tuloksia.

Viimeinen askel on opitun varmistaminen. Tällöin opastettava työskentelee jo yksin, ja hän voi esimerkiksi opastaa itse työtehtävän jollekin muulle. Tässä tilanteessa näkyy parhaiten, onko oppi mennyt perille.

3.3 Perehdyttämisprosessin arviointi

Perehdyttämisellä ja henkilöstön osaamisen kehittämisellä tulee olla selkeästi määritellyt tavoitteet. Tavoitteiden saavuttaminen ei kuitenkaan aina ole helppoa ajanpuutteen vuoksi. Myös arviointi jää usein tekemättä. Tärkeää olisi kuitenkin löytää aikaa perusteellisen arvioinnin tekemiseen, jotta voidaan suunnitella uusia toimenpiteitä kannattavasti. Parhaimmillaan arviointi kattaa koko kehittämisprosessin tai perehdyttämisen vaiheet. Tällöin arviointi kohdistuu suunnitteluun, toteutukseen ja tuloksiin. (Viitala 2007, 201.)

Yksi kehittämistoimenpiteiden arviointiin kehitetty malli on Brinkenhofin (1991, Viitalan 2007, 201 mukaan) luoma. Siinä arviointi kohdistuu kehittämisprosessin vaiheisiin järjestelmällisesti kuuden arviointivaiheen syklissä:

1. tarvekartoitus ja tavoiteasetanta
2. kehittämisohjelman suunnitteluprosessi ja suunnitelma
3. suunnitelman toteutus
4. saavutetut tulokset
5. oppimistulosten käytännön vaikutukset pitkällä tähtäimellä
6. tuotosten arviointi.

Viimeinen arvioinnin ulottuvuus on koko hankkeen hyödyllisyyden arviointia yritykselle. Siinä punnitaan annetuista panoksista saatuja hyötyjä ja mietitään tarvittavia jatkotoimenpiteitä.

Myös perehdyttämisen ohessa käydyt keskustelut puolin ja toisin ovat tärkeitä palautteen antamisen kannalta. Tavallisten keskustelujen lisäksi kannattaa kuitenkin käydä kehitys- tai arviointikeskusteluja, joihin kumpikin osapuoli voi valmistautua etukäteen esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslistan avulla. Tarkoituksena on arvioida yhdessä perehdyttämisen toteutumista. Tärkeimpiä arvioinnin kohteita perehdyttämisessä ovat henkilön ammattitiedot ja -taidot. Ammattitaito koostuu eri osa-alueista, kuten teknisistä ja taloudellisista taidoista, suunnittelutaidoista ja sosiaalisista taidoista. Tärkeitä arvioinnin kohteita ovat myös esimerkiksi ongelmanratkaisutaidot ja päätöksentekotaidot. (Kangas & Hämäläinen 2010, 17–18.)

3.4 Perehdyttäminen jatkuvana prosessina

Henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen ei saisi rajoittua vain työsuhteen alkuaikoihin, vaan perehdyttämisestä tulisi tehdä yrityksissä jatkuva prosessi. Näin yritys voi varmistaa työntekijöidensä osaamisen, ja työn laatu ei heikkene. Jatkuvan perehdyttämisen avulla voidaan tukea henkilöstöä hallitsemaan omat työtehtävänsä ja pystytään luomaan työntekijälle varmuuden tunnetta omasta osaamisestaan. Työturvallisuuslain (2002) mukaan jatkuvan perehdyttämisen merkitys korostuu ennen kaikkea vaaratilanteiden tunnistamisessa ja ennaltaehkäisyssä.

Niin työntekijän kuin työnantajankin kannalta parasta olisi, jos perehdyttäminen olisi jatkuvaa koko työntekijän työsuhteen ajan. Kokonaisvaltainen perehdyttäminen alkaakin jo työhönoton haastatteluvaiheessa ja jatkuu tutustumisvaiheen jälkeen tarkempana työnopastuksena. Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä, ja perehdyttämisen kohteena ovat muun muassa työn sisältö, työvaiheet, tarvittavien laitteiden ja koneiden käyttö ja ylläpito, työpaikan siisteys ja turvallisuus sekä kehittymismahdollisuudet. (Viitala 2007, 184–190.)

Perehdyttämisen tulisi uusien työntekijöiden lisäksi koskea myös kaikkia muita työntekijöitä. Esimerkiksi jos työntekijä on ollut pitkään poissa, hän ei välttämättä muista tai ole perillä nykyisistä toimintatavoista. Jo puolessa vuodessakin työtehtävä voi unohtua lähes täysin. Sama koskee työntekijöitä, joiden työtehtävät vaihtuvat usein. Myös muutoksiin perehdyttäminen olisi tärkeää. Muuttuvassa maailmassa teknologia ja työmenetelmät kehittyvät jatkuvasti, ja joidenkin työntekijöiden voi olla vaikea oppia uusia asioita itsenäisesti. Tämä voi luoda epävarmuuden tunnetta työpaikalle, ja siksi muutoksia yleensä vastustetaan. Ennen muutoksen toteutumisesta tiedottaminen ja keskusteleminen on tämän vuoksi tärkeää. Lisäksi muutokselle täytyy osata esittää perusteluja. Kun muutos tapahtuu, erityisesti työnopastukselle tulisi varata riittävästi aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2010, 20–21.)

Kehityskeskustelut ovat keino kerätä palautetta perehdyttämisestä. Palautteen avulla yritys voi panostaa perehdyttämisprosessin jatkuvuuteen. Myös työntekijällä itsellään on vastuuta perehdytyksen onnistumisesta, ja työntekijän kannattaakin olla myös itse mahdollisimman aktiivinen perehdyttämisprosessin ajan. Omasta oppimisestaan kannattaa kantaa vastuuta, jotta ihminen kasvaa ammattitaitoiseksi ja osaavaksi työntekijäksi. Tavoitteellisesti työskentelevä ihminen ottaa itsekkin selvää sekä tarkistaa ja kysyy epävarmoista asioista. Myös itseohjautuvuus on tärkeää. Tulokas voi esimerkiksi itse opiskella lisää tietoa yrityksestä, ja etsiä vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin myös itse, jos perehdyttäjä tai muut työntekijät eivät ehdi vastaamaan. (Sarrah Training 2013.)

3.5 Perehdyttäminen kilpailuvalttina

Yritysten kilpailukyky perustuu yrityksen osaamiselle, kuinka osaamista käytetään ja sille, kuinka nopeasti yrityksessä kyetään oppimaan uutta. Perehdyttäminen nopeuttaa uuden työntekijän oppimista, ja tehostaa työntekoa ja loppujen lopuksi lisää yrityksen kannattavuutta. Perehdyttäminen on myös osa yrityksen yrityskuvaa eli sitä, millaisena yritys koetaan markkinoilla ja millaisia mielikuvia yrityksestä on. (Viitala 2007, 170.)

Uuden työntekijän tullessa taloon ensimmäiset kuukaudet ovat tärkeitä perehdyttämisen ja työhön sitouttamisen kannalta, sillä työuran alkuvaiheessa uusi työntekijä irtisanoutuu helposti, jos hän ei koe sopeutuvansa työyhteisöön tarpeeksi hyvin. Perehdyttäminen voidaan nähdä kilpailuvalttina, jos uudet työntekijät saadaan innostumaan työnteosta ja näin ollen tekemään myös nopeammin ja tehokkaammin töitä. Tapaturma-alttius ja poissaolot pienenevät ja vaihtuvuus työpaikka vähenee. Hyvä perehdyttäminen luo työpaikalle ennen kaikkea tehokkuutta ja turvallisuutta. (Pekiö 2008.)

Yrityksen työntekijöillä on usein paljon myös niin sanottua hiljaista tietoa, joka koetaan kilpailueduksi. Hiljainen tieto on vuosien varrella iän ja kokemuksen tuomaa kokemuseräistä osaamista. Tämä tieto pitäisi saada myös uuden työntekijän tietoon, jottei hyödyllinen tieto katoa, kun vanhat työntekijät lähtevät talosta. Perehdyttämisessä tulisikin pyrkiä myös siihen, että kaikki olemassa oleva tieto saatetaan myös uuden työntekijän tietoon.

Kiviranta (2010, 173) on kehittänyt hiljaisen tiedon johtamiseen seuraavanlaisen mallin (kuvio 1): Ensiksi tunnistetaan johtamisen kohde eli hiljainen tieto. Osaaminen pitää määritellä ennen sen siirtämistä, ja osata jättää hyödytön tieto pois. Lisäksi pitäisi tunnistaa henkilöt, joilla tietoa on ja henkilöt, joille sitä pitäisi jakaa. Tämän jälkeen kokemuseräinen tieto pitäisi saattaa näkyväksi erilaisten tapojen avulla, esimerkiksi kuvailulla ja mallittamisella. Tiedon jakamisessa ja siirtämisessä apuna kannattaa käyttää perehdyttämistä, mentorointia ja työssä oppimista. Viimeiseksi varmistetaan, että uusi osaaja sisäistää oppimansa asiat. Hänen tulisi saada harjoitella ja kokeilla oppimaansa, kunnes osaaminen vakiintuu.



KUVIO 1. Hiljaisen tiedon johtamisen malli (Kiviranta 2010, 173).

3.6 Perehdyttämisen kehittäminen

Jotta perehdyttämistä ja työnopastusta voitaisiin kehittää yrityksessä, tulee lähtötilanne selvittää perusteellisesti. Kun kehittämistarpeet ovat tiedossa, rakennetaan kehittämisohjelma tavoitteineen, mietitään vastuuhenkilöt ja suunnitellaan aikataulu. Seurannan suunnitteleminen sisältyy myös kehittämisohjelmaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 25.)

Lähtötilannetta selvittäessä mietitään ratkaisua seuraaviin kysymyksiin: Mitkä perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät? Mitkä ovat tärkeimmät kehittämistarpeet tällä hetkellä? Perehdyttämisen nykytilan arvioinnin voi tehdä esimerkiksi nykyisille työntekijöille kirjallisella kyselyllä tai haastattelemalla. Esimiehellä voi olla erilainen näkökulma perehdyttämisen tilasta kuin esimerkiksi uudella tulokkaalla, joten uuden tulokkaan haastatteleminen on hyvä tapa saada tietoa perehdyttämiseen liittyvistä kokemuksista. (Kangas & Hämäläinen 2010, 25–26.)

Kun perehdyttämisen lähtötilanne on arvioitu, voidaan siirtyä miettimään perehdyttämisen tavoitteita. Perehdyttämisen eri osa-alueilla voi olla erilaiset tavoitteet, joista rakentuvat lopulta kehittämiskohteet. Jos perehdyttämisen tavoite on korkeammalla kuin nykytilanne, kehittämistarvetta on. Kehittämistarpeita löytyy tavallisesti useita. Jotta perehdyttämissuunnitelman tavoitteet saadaan toteutettua, on asioiden toteutumista seurattava jatkuvasti. Kun kehitysohjelma päätetään, arvioidaan koko ohjelman onnistumista. Näin saadaan tietoa mahdollista seuraavaa perehdyttämissuunnitelmaa varten. (Kangas & Hämäläinen 2010, 25–26.)

4 PEREHDYTTÄMINEN OVV ASUNTOPALVELUILLA JA KIINTEISTÖNVÄLITYSALALLA

4.1 Perehdyttäminen Tampereen OVV Asuntopalveluilla

OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimistolla perehdyttäminen alkaa käytännössä ennen työntekijän tuloa taloon. Jo työhaastattelussa kerrotaan muun muassa yrityksen ja toimipisteen historiasta sekä tavoista. Myös työntekijän tehtävistä ja kehittymismahdollisuuksista kerrotaan haastattelun aikana. Haastattelussa painotetaan usein myös sitä, että kestää vähintään kolme kuukautta, ennen kuin uusi työntekijä oppii kaikki työtehtävät.

Jos hakija tulee valituksi, muita työntekijöitä tiedotetaan ajoissa uuden työntekijän tulemisesta. Ensimmäinen työviikko on lähinnä työpaikkaan ja työkavereihin tutustumista, mikä edesauttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön. Muutaman ensimmäisen viikon aikana seurataan muiden työntekijöiden työskentelyä ja tehdään helppoja toimistotöitä, kuten kopiointia, arkistointia ja mapitusta. Lisäksi alkuviikkoina tulokas voi lueskella omaan tahtiin perehdyttämiskansiota, OVV-käsikirjaa ja alan kirjoja.

Tavoitteena on, että uusi harjoittelija tai työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja osaksi työyhteisöä. OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimistolla painotetaan sitä, että kaikista asioista saa aina kysyä eikä tyhmiä kysymyksiä ole. Avoimen ilmapiirin luominen alussa onkin erityisen tärkeää. Kun voi vapaasti kysyä asioista muilta työkavereilta ja esimieheltä, se helpottaa myös jatkossa työhön liittyvien asioiden kertomista.

Itse työnopastus kestää OVV Asuntopalveluilla monta kuukautta, koska opittavaa on todella paljon. Esimerkiksi OVV Asuntopalveluiden oma intranet on laaja kokonaisuus ja opettelu vie paljon aikaa, joten intranettiin tutustutaan päivittäin vaihe vaiheelta toisen työntekijän opastuksella. Kaikki muukin tehdään aina yhdessä jonkun toisen kanssa, esimerkiksi ensimmäisillä asuntonäytöillä käydään ensin kokeneemman työntekijän kanssa, ennen kuin pääsee itsenäisesti näyttämään asuntoa. Parhaiten oppii

kuitenkin seuraamalla ja kuuntelemalla toisten työntekijöiden työskentelyä, esimerkiksi puhelinkäyttäytymistä ja vuokrasopimuksen läpikäyntiä.

Työntekijälle on määrätty oma perehdyttäjä, mutta myös esimies ja muut työntekijät opastavat tarvittaessa. Koska työntekijöitä Tampereen toimistossa on vähän, oma perehdyttäjä ei voi omistautua täysin työn lomassa perehdytettävään, ja välillä tulokas joutuu turvautumaan perehdyttämiskansioon tai odottamaan perehdyttäjän vapautumista.

Yrityksessä pyritään siihen, ettei uudelle työntekijälle tule heti kerralla liikaa tietoa sulateltavaksi. Tampereen toimiston yrittäjä Marita Polvi-Lohikoski korostaakin usein, että on parempi opetella asiat hitaasti ja hyvin kuin nopeasti ja väärin. Kuitenkin perehdytettävästä riippuen perehdyttämisen tahti saattaa alussa olla liiankin hidas, sillä toiset ovat nopeita oppimaan ja oma-aloitteisempia kuin toiset työntekijät. Tämän vuoksi tulee muistaa, että jokainen työntekijä on yksilö, ja myös perehdyttämisen pitäisi olla suunniteltu työntekijän kokemuksen ja luonteen mukaan.

Muutoksiin perehdyttäminen tapahtuu yrityksessä yleensä itsenäisellä opettelulla tai toisen työkaverin opastuksella. Muutoksiin totuttelemisen vie näin ollen paljon ylimääräistä aikaa. Pitkään poissaolleille ei käytännössä ole perehdytystä, vaan he yleensä käyttävät perehdyttämiskansiota ja kysyvät muilta neuvoa. Lisäksi osa-aikaiset työntekijät saattavat olla myös pitkään poissa vuorojen välillä, eivätkä välttämättä tiedä töihin tullessaan, mitä toimistolla on tällä välin tapahtunut.

OVV Asuntopalveluilla ei ollut aiemmin kirjoitettua perehdyttämissuunnitelmaa, vaan perehdytettävistä asioista sovittiin perehdyttäjän ja esimiehen kesken suullisesti ennen uuden työntekijän tuloa. Perehdyttämissuunnitelma on yritykselle hyödyllinen, sillä se säästää perehdyttäjän aikaa ja auttaa myös muita työntekijöitä perehdyttämissä, jos määrätty perehdyttäjä ei ole vapaana.

4.2 Perehdyttäminen ja koulutus alalla

Kiinteistönvälitysala on nopeasti muuttuva toimiala, minkä seurauksena uutta tietoa ja uusia toimintatapoja kehittyy koko ajan. Työntekijän on opittava paljon lainsäädännöstä, eettisistä säännöksistä ja koko ajan kehittyvistä markkinoista. Siksi on tärkeää, että välittäjät kouluttavat ja kehittävät itseään säännöllisesti.

Kouluttautumismahdollisuuksia on useita. Vuokraneuvottelija voi suorittaa LVV-tutkinnon (Laillistettu vuokravälittäjä) ja myyntineuvottelijalle on puolestaan LKV-tutkinto (Laillistettu kiinteistönvälittäjä). Lisäksi on mahdollista suorittaa Kiinteistönvälityksen ammattitutkinto KiAT, joka yleensä suoritetaan yrityksessä oppisopimuksella. Myös esimerkiksi Suomen Vuokranantajat ry ja Kiinteistöalan Koulutuskeskus ry Kiinko järjestävät vuosittain lukuisia eri koulutuksia kiinteistönvälitysalan ammattilaisille. (Kiinteistöalan koulutuskeskus.)

OVV-ketjulla on tapana järjestää kaksi kertaa vuodessa kaikille toimistoille ketjutapaaminen, jossa kehitetään ketjun yleisiä toimintatapoja ja käydään läpi yleistä markkinatilannetta. Ketjutapaamisissa on myös usein jonkin yhteistyökumppanin järjestämää koulutusta, kuten Fennian vakuutuskoulutusta. Viimeksi ketjutapaamisessa oli mukana myös Suomen Vuokranantajat ry:n edustaja vastaamassa työntekijöiden kysymyksiin vuokraukseen liittyvissä asioissa.

Tampereen toimistolla työntekijöiden ammattitaito ja kouluttautuminen on tärkeää, joten toimisto osallistuu aina ketjutapaamisiin ja mahdollisuuksien mukaan kaikkiin järjestettäviin koulutuksiin. Työntekijät voivat myös suorittaa LVV- ja LKV-tutkinnot yrityksen kustannuksella. Lisäksi lähes joka vuosi suoritetaan oppisopimuksella ainakin yksi KiAT-tutkinto.

5 PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN JA PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA OVV ASUNTOPALVELUILLE

OVV Asuntopalveluiden perehdyttämisen kehittämisen suunnittelu alkoi kyselyn toteuttamisella valtakunnallisesti OVV toimistoissa. Kyselyn avulla saatiin tietoa perehdyttämisen nykytilasta yrityksessä ja ideoita siihen, miten perehdyttämistä voisi kehittää.

5.1 Kyselyn tulokset

Kaikille OVV toimistoille toteutettiin kysely perehdyttämisen nykytilasta OVV Asuntopalveluilla. Tavoitteena oli löytää ideoita perehdyttämissuunnitelman sisältöä ja perehdyttämisoppaan päivittämistä varten. Kyselyn sisältöä pohdittiin ja kehitettiin yhdessä Tampereen toimipisteen yrittäjän Marita Polvi-Lohikosken ja muiden työntekijöiden kanssa. Kysely toteutettiin sähköisellä verkkolomakkeella, ja linkki lomakkeeseen lähetettiin toimistojen sähköpostiin. Yhteensä OVV Asuntopalvelut -ketjulla on vuodenajasta riippuen 25–30 työntekijää, ja kyselyyn saatiin vastauksia noin puolelta henkilökunnasta. Kyselyn vastaukset ovat graafisesti esitettyinä liitteessä (Liite 2).

Ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin sitä, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet yrityksessä. Suurin osa vastaajista (47%) oli työskennellyt OVV Asuntopalveluilla 1-5 vuotta, kolmannes (33%) yli viisi vuotta ja loput vastaajista alle vuoden. Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajaan asemaa yrityksessä. Kyselyyn vastasi yhtä paljon yrittäjiä ja työntekijöitä, sekä yksi ”muu”-vastaaja. Kukaan vastaajista ei ollut harjoittelija.

Kolmannessa kysymyksessä oli seitsemän erilaista väittämää, joihin pyydettiin ottamaan kantaa valitsemalla omaa mielipidettä lähinnä oleva vastausvaihtoehto.

Vastaajista lähes kaikki olivat täysin samaa mieltä ensimmäisen väittämän kanssa siitä, että työpaikalla järjestetään kaikille tulokkaille perehdytys.

Toinen väittämä ”Työntekijöille järjestetään perehdytys tehtäväkohtaisesti” jakoi hieman enemmän mielipiteitä, mutta ei merkittävästi. Suurin osa vastasi tähänkin kohtaan ”täysin samaa mieltä”, kolmasosa ”osittain samaa mieltä” ja yksi vastaaja ”en osaa sanoa”.

Kolmas väittämä kuului ”Työpaikallamme opastetaan myös pitkään poissaolleita”. Eniten vastaajat olivat osittain samaa mieltä väittämästä.

Myös neljännessä väittämässä ”Työtehtävän muuttuessa myös vanhoja työntekijöitä opastetaan” vastattiin eniten ”osittain samaa mieltä” -kohtaan.

Selvästi eniten mielipiteitä jakoi väittämä ”Töistä on laadittu työnopastusohjeet”. Muutama vastaaja oli täysin eri mieltä ja osittain eri mieltä asiasta, mutta silti suurin osa oli väittämästä osittain samaa mieltä. Jakaumasta voi kertoa esimerkiksi se, että eri toimistoilla on erilaiset työnopastusohjeet tai osalta toimistoista ne puuttuvat kokonaan.

Perehdyttämisen arviointiin liittyvä väittämä keräsi eniten ”en osaa sanoa” –vastauksia. Yhtä paljon saatiin ”osittain samaa mieltä” ja ”osittain eri mieltä” vastauksia. Tämä kertoo mielestäni siitä, että perehdyttämisen järjestelmällisessä arvioinnissa olisi parannettavaa tai sitä ei toteuteta joissakin toimistoissa lainkaan. Arviointi olisi tärkeää, jotta perehdyttämistä voitaisiin kehittää.

Myös viimeinen väittämä jakoi vastaajien mielipiteitä. Väittämään siitä, käytetäänkö perehdyttämiseen tarpeeksi aikaa, oli suurin osaa vastaajista osittain samaa mieltä. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan, mutta viidesosa oli osittain eri mieltä ja viidesosa ei osannut sanoa.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, missä asioissa työntekijät kaipasivat eniten opastusta uransa alkuvaiheilla. Kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot ja lisäksi ”muu”-kohta, johon pystyi vapaasti kirjoittamaan. Eniten opastusta kaivattiin lakiasioissa, uuden asunnon eli vuokranantajan toimeksiannon kanssa ja intranetin käytössä. Puhelimen ja sähköpostin käytössä sekä vuokralaisen toimeksiannossa kaivattiin vähiten opastusta. Muita mainittuja asioita olivat jälkihoito ja purut. Jälkihoidolla tarkoitetaan yhteydenpitoa asiakkaaseen vuokrasopimuksen solmimisen jälkeen, ja puruilla vuokrasopimuksen purkamisprosessin eri vaiheita.

Viides kysymys oli avoin kysymys. Kysymys kuului ” Mikä perehdyttämisessä oli hyvää? Missä olisi ollut vielä parannettavaa? ”. Erityisesti vastauksista nousi esiin se, että usean vastaajan mielestä perehdyttämistilanteessa oli avoin ilmapiiri, ja vastaajat saivat aina kysyä apua, kun siltä tuntui. Parannusehdotukset koskivat lähinnä muutoksiin perehdyttämistä. Kaikki avoimet vastaukset on nähtävillä liitteessä (Liite 2).

Kuudennessa kysymyksessä pyydettiin arvioimaan perehdyttämisen onnistumista asteikolla 1-5 (1=huono ja 5=erinomainen). Suurin osa vastaajista antoi arvosanan 4, ja keskiarvoksi muodostui 3,92 eli hyvä.

Seitsemäs kysymys oli jälleen avoin kysymys ja perehdyttämisoppaan kannalta oleellinen: ”Mitä haluaisit uudessa perehdyttämisoppaassa olevan?”. Vastauksista selvisi, että oppaaseen kaivattiin tietoa laista ja käytännöistä ja lisäpalveluista. Lisäksi toivottiin harjoittelijalle selkeää listaa vaadituista asioista. Tärkeää vastaajien mielestä olisi myös se, että perehdyttämisopas on kattava ja asiat on helposti löydettävissä, esimerkiksi eräs vastaaja ehdotti hyödyllisten linkkien lisäämistä oppaaseen. Lisääntyneen myyntipuolen toiminnan takia myös opastusta myyntiin toivottiin. Vastauksista kävi myös ilmi, että kaikilla toimistoilla ei ole lainkaan perehdyttämisopasta. Lisäksi useaan otteeseen vastauksissa toivottiin perehdyttäjälle tarkistuslistaa. Kaikki avoimet vastaukset ovat nähtävillä liitteessä (Liite 2).

Viimeinen kysymys oli ”Jos olet itse toiminut perehdyttäjänä, kaipaisitko perehdyttämiseen tarkistuslistaa?”. Perehdyttäjänä toimineista vastaajista 80% sanoi kaipaavansa tarkistuslistaa. Tämä nousi esiin myös avoimessa kysymyksessä, joten mielestäni tarkistuslistan kehittäminen yritykselle on erityisen tärkeää.

Työnopastusohjeiden päivittämistä varten saatiin kyselystä hyviä vinkkejä, muun muassa lisäpalveluista ei nykyisessä perehdytyskansiossa ole lainkaan kerrottu, joten niistä ja muista puuttuvista asioista tehdään omat ohjeensa kansioon. Tarkistuslistan tarve nousi myös esiin, joten sellainen kehitettiin yhdessä Tampereen toimiston työntekijöiden kanssa perehdyttämissuunnitelman yhteyteen Työturvallisuuskeskuksen (2010, 34–39) mallia muokaten. Tarkistuslista on nähtävillä liitteessä (Liite 3).

Uskon, että joidenkin vastauksien eriävät mielipiteet johtuvat muun muassa toimistojen erilaisista käytännöistä. Joissakin toimistoissa perehdyttämiselle ei anneta selvästikään

tarpeeksi aikaa. Kaikkien toimistojen tulisi myös kiinnittää huomiota arviointiin ja tehdä edes lyhyet työnopastusohjeet. Perehdyttämiselle annetun arvosanan ja avoimien vastausten perusteella perehdyttäminen on kuitenkin OVV Asuntopalveluilla hyvällä mallilla.

5.2 Perehdyttämissuunnitelma OVV Asuntopalveluille

OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimistossa perehdyttäminen kuuluu jokaisen uuden työntekijän oikeuksiin, ja uusi tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi yrityksen mukavan ja avoimen ilmapiirin ansiosta. Kuitenkaan perehdyttämiseen ei aina ole käytettävissä riittävästi aikaa, ja perehdyttäminen saattaa välillä keskeytyä. Tästä johtuen opastettavat asiat voivat unohtua niin perehdytettävältä kuin perehdyttäjältäkin. Tämän vuoksi perehdyttämisprosessi tulisikin suunnitella tarkkaan ennen uuden työntekijän tuleamista.

Koska tarkemmat suunnitelmat perehdyttämisestä yritykseltä puuttuivat, tehtiin OVV Asuntopalveluille perehdyttämissuunnitelmalomake (Liite 3), jota voidaan muokata perehdytettävän ennakkotietojen mukaan. Perehdytysuunnitelma kehitettiin kyselyn vastausten ja nykyisten työntekijöiden perehdyttämiskokemuksista esiin nousseiden tarpeiden perusteella. Perehdyttämissuunnitelmalomake toimii samalla tarkistuslistana. Tavoitteena on, että OVV Asuntopalveluilla perehdytysuunnitelman käytöstä muodostuisi yhteinen toimintatapa. Perehdytysuunnitelmaa on myös helppo päivittää tarvittaessa.

Lisäksi uutta työntekijää varten kehitettiin harjoittelijan muistilista, jossa on listattu harjoittelijan tärkeimmät työtehtävät ja niihin lyhyet työohjeet. Harjoittelijan muistilista (Liite 4) on tehty OVV-käsikirjaa ja OVV Asuntopalvelujen perehdyttämissopasta avuksi käyttäen. Lisäksi tehtiin uusia työohjeita, jotka puuttuvat nykyisestä perehdyttämisoppaasta. Tulokas voi käyttää muistilistaa apuna esimerkiksi silloin, kun perehdyttäjä on kiireinen eikä heti ehdi neuvomaan harjoittelijaa.

OVV Asuntopalveluille yrityskuva on tärkeä, joten onnistunut perehdyttäminen voitaisiin nähdä yrityksen kilpailuvalttina. Siksi henkilöstön kehittämiseen ja osaamiseen pitäisi varata riittävästi aikaa. Tampereen toimistolle ehdotettiin kehityskeskusteluiden tapaisia viikkopalavereja, joissa voidaan lyhyesti käydä osaamis-

ja kehittämistarpeet yhdessä läpi, ja ryhtyä keskustelujen perusteella tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin.

Myös jatkuvaan perehdyttämiseen kehitettiin ratkaisuja yhdessä muiden työntekijöiden kanssa. Poissaolleiden työntekijöiden perehdyttämisen avuksi kehitettiin sähköiseen kalenteriin oma osio, johon muutokset ja viikon aikana tapahtuneet keskeneräiset asiat kirjataan. Jos jokin uusi ohjeistus tai toimintatapa otetaan käyttöön, siitä tehdään lyhyt kirjallinen ohje poissaolleelle ja se annetaan hänen tullessaan töihin tai lähetetään hänelle esimerkiksi sähköpostitse ennen töihin tuloa. Poissaollut työntekijä näkee heti tärkeimmät tapahtuneet asiat, eikä hänen tarvitse käyttää aikaa kyselemällä muilta työntekijöiltä neuvoa.

Tampereen toimiston muutamalla pitkäaikaisemmalla työntekijällä on paljon niin sanottua hiljaista tietoa, josta muut työntekijät eivät tiedä mitään, eikä tietoa ole kirjattu ylös ohjeisiin. Koska kukaan työntekijä ei ole korvaamaton, olisi tärkeää saada yrityksen hiljainen tieto kaikkien nähtäville ja opittavaksi. Tähän ratkaisuksi aiotaan kokeilla työssä oppimista soveltaen Kivirannan (2010, 173) kehittämää mallia hiljaisen tiedon johtamisesta.

Perehdyttämisen arviointiin aiotaan jatkossa kiinnittää myös enemmän huomiota. Perehdyttämissuunnitelman jokainen osio arvioidaan erikseen yhdessä perehdyttäjän ja perehdytettävän kanssa, esimerkiksi epävirallisen keskustelun yhteydessä. Tarvittaessa voidaan myös järjestää kehityskeskustelu tai palaveri. Myös muiden työntekijöiden mielipiteet perehdyttämisen onnistumisesta ovat tärkeitä, koska he näkevät parhaiten, kuinka uusi työntekijä on oppinut työtehtävät ja sopeutunut työyhteisöön.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen perehdyttämiskäytäntöjä ja luoda uusia malleja perehdyttämiseen. Tavoitteet saavutettiin, sillä uusia käytäntöjä saatiin kehitettyä lukemani teorian, omien kokemuksieni ja toteuttamani kyselyn perusteella. Perehdyttämisen tueksi kehitettiin perehdyttämissuunnitelma, joka aiemmin puuttui toimeksiantajayritykseltä kokonaan. Lisäksi perehdyttämisoppaaseen saatiin lisättyä puuttuvat työohjeet. Erityisesti harjoittelijan muistilista on hyödyllinen tukimateriaali nykyisen perehdyttämisoppaan rinnalle, sillä harjoittelija saa tarvitsemansa tiedon muistilistasta nopeasti. Kehitettyjen materiaalien ansiosta perehdyttäminen on jatkossa yrityksessä suunnitellumpaa ja johdonmukaisempaa.

OVV Asuntopalvelujen toimistoille järjestetyn kyselyn avulla selvitettiin perehdyttämisen nykytila yrityksessä. Kyselystä oli paljon hyötyä suunniteltaessa perehdyttämissuunnitelmaa, sillä vastauksista sai paljon ideoita sisältöä varten. Kyselyn tulokset olivat osittain myös yllättäviä, sillä vaikka perehdyttäminen arvioitiin arvosanan perusteella hyväksi, joiltakin toimistoilta puuttui kokonaan perehdyttämisopas tai työnopastusohjeet. Kyselystä ilmeni erityisesti tarkistuslistan tarve perehdyttämisen tueksi. Kehitettyä perehdyttämissuunnitelmaa ja tarkistuslistaa voivat käyttää Tampereen toimiston lisäksi halutessaan myös muut Suomen OVV Asuntopalvelujen toimistot, sillä lomaketta on helppo päivittää ja muokata tarpeen mukaan. Perehdyttämissuunnitelmaa ja työohjeita tulee jatkossa päivittää myös Tampereen toimistossa säännöllisin väliajoin.

Jatkossa toimeksiantajayrityksessä keskitytään enemmän perehdyttämisen suunnitteluun ja arviointiin. Työntekijöiden kehityskeskusteluissa antamien palautteiden avulla pyritään saamaan perehdyttämisestä jatkuvaa. Mielestäni erityisesti poissaolleiden työntekijöiden perehdyttämiseen pitäisi käyttää enemmän aikaa, joten toivottavasti kehitetyt toimintatavat auttavat myös heidän perehdyttämisessään. Niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden kanssa käytävien perehdyttämisen arviointikeskustelujen avulla yrityksen kannattaa jatkossa pyrkiä kehittämään perehdyttämistä aina parempaan suuntaan. Tulevaisuudessa arviointikeskustelujen yhteyteen olisi hyvä kehittää

esimerkiksi arviointilomake, jonka avulla keskustelut noudattaisivat tulevaisuudessa samaa kaavaa.

Opinnäytetyöprosessin aikana minulle selvisi, että perehdyttäminen todellakin on tärkeä osa henkilöstöjohtamista, sillä työntekijän osaaminen on nykypäivänä yrityksille elintärkeää. Ilman perehdyttämistä työntekijän oppimisprosessiin kuluu liikaa aikaa, ja yritykselle syntyy ylimääräisiä kuluja. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdyttäminen on niin työntekijän kuin työnantajankin etu, ja uusi työntekijä saadaan sitoutettua yritykseen paremmin. Onnistuessaan perehdyttäminen on yritykselle myös kilpailuetu, sillä onnistunut perehdyttäminen parantaa yrityksen yrityskuvaa. Koen, että perehdyttäminen on myös toimeksiantajayrityksessäni kehittymässä hyvää vauhtia kohti tätä päämäärää.

Ammatillinen osaamiseni kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana muun muassa vuorovaikutus- ja kehittämistaitojen myötä. Sain hyödyntää teoriassa oppimiani asioita esimerkiksi suunnitellessani perehdyttämissuunnitelmaa. Koen asiantuntevuuteni kehittyneen käsittelemässäni aiheessa, ja pystyn myöhemmin työelämässä hyödyntämään prosessin aikana oppimaani tietoa. Myös metataitoni kehittyivät työskentelyn aikana, sillä opin työskentelemään itsenäisesti ja hallitsemaan aikatauluja työpaikan, vapaa-ajan ja muiden henkilökohtaisten kiireiden keskellä.

Opinnäytetyöni valmistui aikataulussa, vaikka alussa työskentely alkoi hitaasti toimeksiantajasta johtuvien viivästyksien vuoksi. Kuitenkin työn tarpeellisuus toimeksiantajalle kannusti minua työskentelemään ahkerasti, ja oli mukava huomata työn olevan merkityksellinen. Vaikeinta prosessin aikana oli löytää tarpeeksi perehdyttämisestä ja henkilöstöjohtamisesta kertovaa kirjallisuutta sekä muita teorialähteitä. Perehdyttämissuunnitelman, työohjeiden ja erityisesti harjoittelijan muistilistan tekeminen taas tuntui helpolta, sillä työskentelen edelleen yrityksessä ja omasta perehdyttämisjaksostani on vielä lyhyt aika, joten perehdyttämiseen liittyvät asiat olivat vielä hyvin muistissa.

LÄHTEET

Heinonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2011. Hyvä vuokrasuhde – Käytännön opas asunnon vuokraukseen. Helsinki: Juvenes Print.

Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Hyvä perehdytys-opas. 2007. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Lahti: Esa Print Oy.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Työturvallisuuskeskus TTK. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Nykypaino Oy.

Kiinteistövälitysalan Keskusliitto ry. Koulutus. Luettu 8.2.2013.
www.kiinko.fi

Kiviranta, R. 2010. Onnistu eri-ikäisten johtamisessa. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mäkiranta, T. 2008. OVV Asuntopalvelujen perehdytyskansio. Tampere.

Ohje hyvästä vuokravälitystavasta. 2008. Kiinteistövälitysalan Keskusliitto ry. Luettu 12.3.2013. http://www.kvkl.fi/hyvavuokravalitystapa_ohje.html

OVV Asuntopalvelut. 2011. Luettu 7.3.2013.
www.ovv.com

OVV-käsikirja. 2000. OVV Asuntopalvelut. Luottamuksellinen.

Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus –Toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Pekio, A. Perehdytys kannattaa aina. Yrittäjälehti 1/2008. Luettu 10.2.2013
<http://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/1948/Perehdytys+kannattaa+aina>

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettu 27.1.2013.
http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf

Polvi-Lohikoski, M. Yrittäjä. 2013. Haastattelu 10.3.2013. Tampere.

Strategies to Support Orientation. 2013. Sarrah Education and Training. Luettu 22.3.2013. <http://www.sarrahtraining.com.au/site/index.cfm?display=143764>

Tilastokeskus. Luettu 15.3.2013.
<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/68310.html>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen –Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Österberg, M. & Helsingin kauppakamari Oy. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki. Gummerus kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1 (3)

Perehdyttämiskysely

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun liiketalouden kolmannen vuosikurssin opiskelija, ja päivitän OVV Asuntopalveluiden perehdytysoppaan opinnäytetyönäni. Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa tulevan oppaan sisältöön.

Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan siten, että yksittäisen vastaajan tunnistaminen tuloksista on mahdotonta. Kiitos jo etukäteen ajastanne!

*Pakollinen

1. Kuinka kauan olet työskennellyt OVV Asuntopalveluilla? *

- ☐ alle vuoden
- ☐ 1-5 vuotta
- ☐ yli 5 vuotta

2. Missä työtehtävissä toimit? *

- ☐ yrittäjä
- ☐ harjoittelija
- ☐ työntekijä
- ☐ Muu:

3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehtoista *

Mikäli toimistossasi ei ole työntekijöitä/harjoittelijoita, vastaa sen perusteella miten asia luultavasti olisi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
a)Työpaikallamme järjestetään perehdytys kaikille tulokkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b)Uusille työntekijöille järjestetään perehdytys tehtäväkohtaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c)Työpaikallamme opastetaan myös pitkään poissaolleita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 (3)

d)Työtehtävän muuttuessa myös vanhoja työntekijöitä opastetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e)Toista on laadittu työnopastusohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f)Perehdyttämisen onnistumista arvioidaan järjestelmällisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g)Perehdyttämiseen käytetään tarpeeksi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Missä asioissa kaipasit opastusta urasi alkuvaiheessa?

Valitse 2 parhaiten sopivaa vaihtoehtoa!

- ☐ intranetin käyttö
- ☐ sähköposti/puhelin
- ☐ toimiston päivittäiset rutiinit
- ☐ asuntonäytöt
- ☐ vuokrasopimuksien läpikäyminen
- ☐ uusi asunto/vuokranantajan toimeksianto
- ☐ lakiasiat
- ☐ lisäpalvelut
- ☐ vuokralaisen toimeksianto
- ☐ OVV:n yleiset periaatteet ja toimintatavat
- ☐ Muu:

5. Mikä perehdyttämisessä oli hyvää? Missä asioissa olisi ollut vielä parannettavaa?

3 (3)

6. Arvioi perehdyttämisen onnistumista asteikolla 1-5 (1= huono ja 5=erinomainen)

1 2 3 4 5



7. Mitä haluaisit uudessa perehdytysoppaassa olevan? *

Vain vastaamalla voit vaikuttaa!

A large rectangular text input area with a thin border, intended for a free-text response to question 7. A small cursor icon is visible in the bottom right corner.

8. Jos olet itse toiminut perehdyttäjänä, kaipaisitko perehdytykseen tarkistuslistaa?

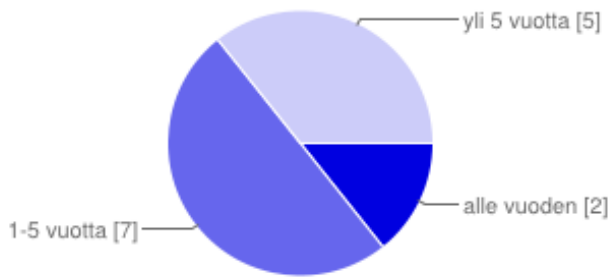
- ☐ Kyllä
- ☐ En

Kiitos vastauksistasi!

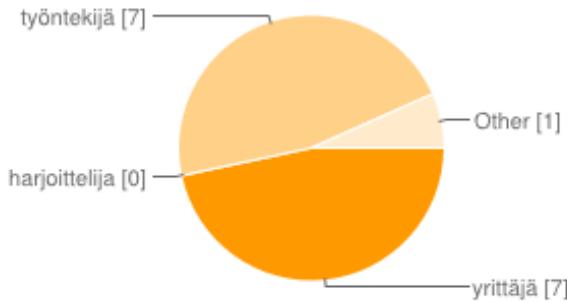
Lähetä

Liite 2. Kyselyn vastaukset

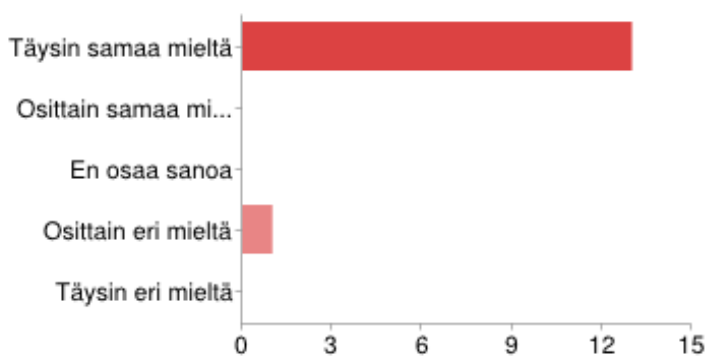
1 (5)

1. Kuinka kauan olet työskennellyt OVV Asuntopalveluilla?

alle vuoden	13%
1-5 vuotta	47%
yli 5 vuotta	33%

2. Missä työtehtävissä toimit?

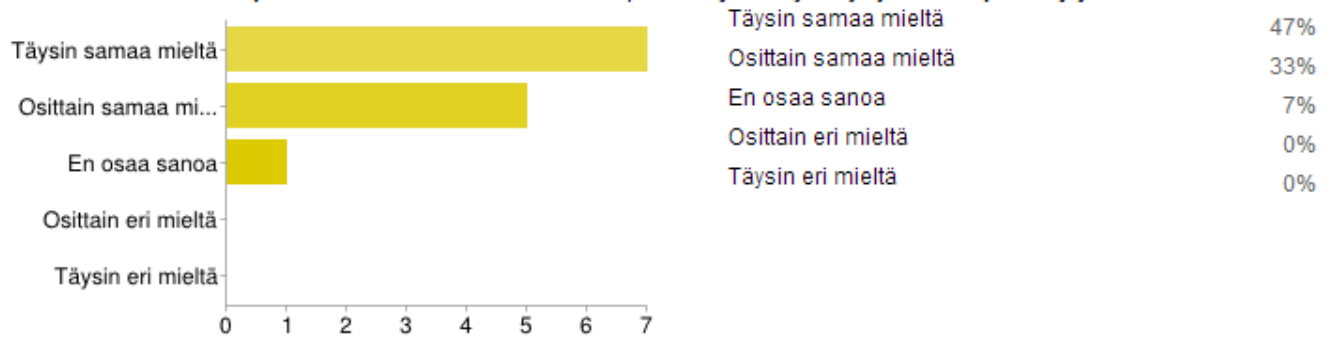
yrittäjä	47%
harjoittelija	0%
työntekijä	47%
Other	7%

3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehtoista - a) Työpaikallamme järjestetään perehdytys kaikille tulokkaille

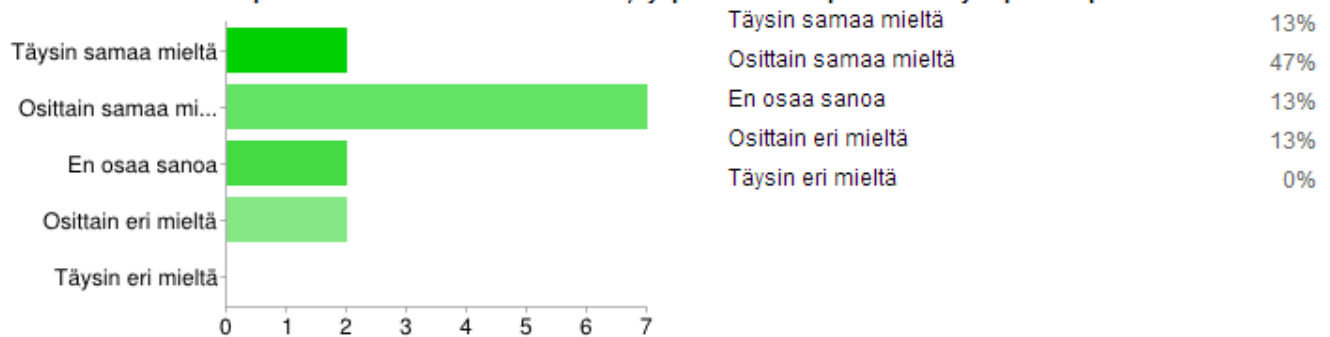
Täysin samaa mieltä	87%
Osittain samaa mieltä	0%
En osaa sanoa	0%
Osittain eri mieltä	7%
Täysin eri mieltä	0%

2 (5)

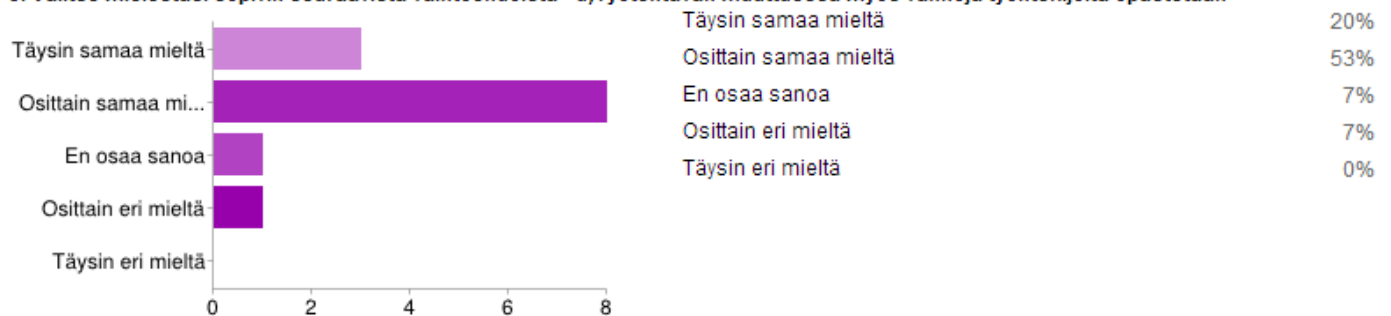
3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehdoista - b) Uusille työntekijöille järjestetään perehdytys tehtävä



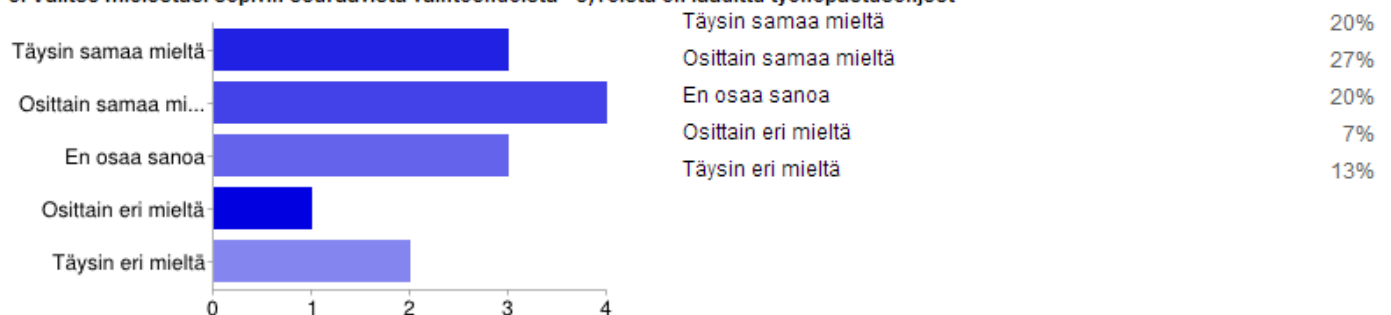
3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehdoista - c) Työpaikallamme opastetaan myös pitkään poissaolli



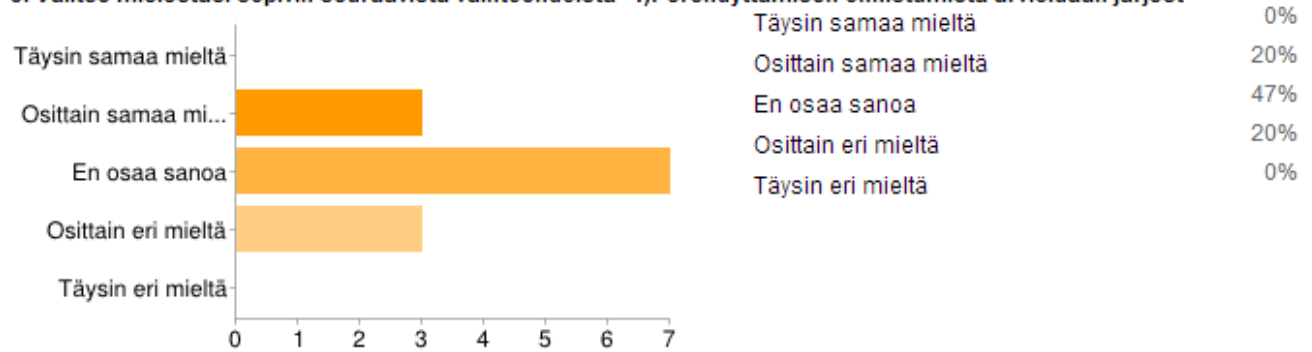
3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehdoista - d) Työtehtävän muuttuessa myös vanhoja työntekijöitä opastetaan



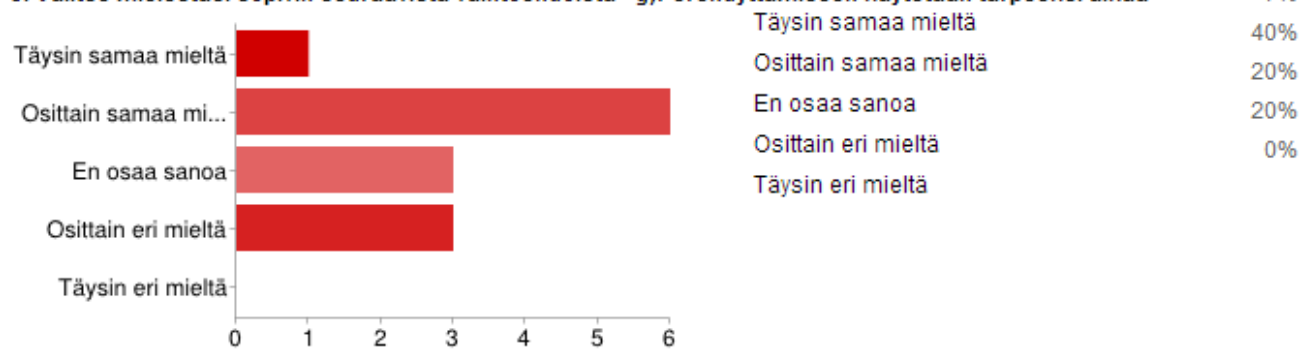
3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehdoista - e) Toistia on laadittu työnopastusohjeet



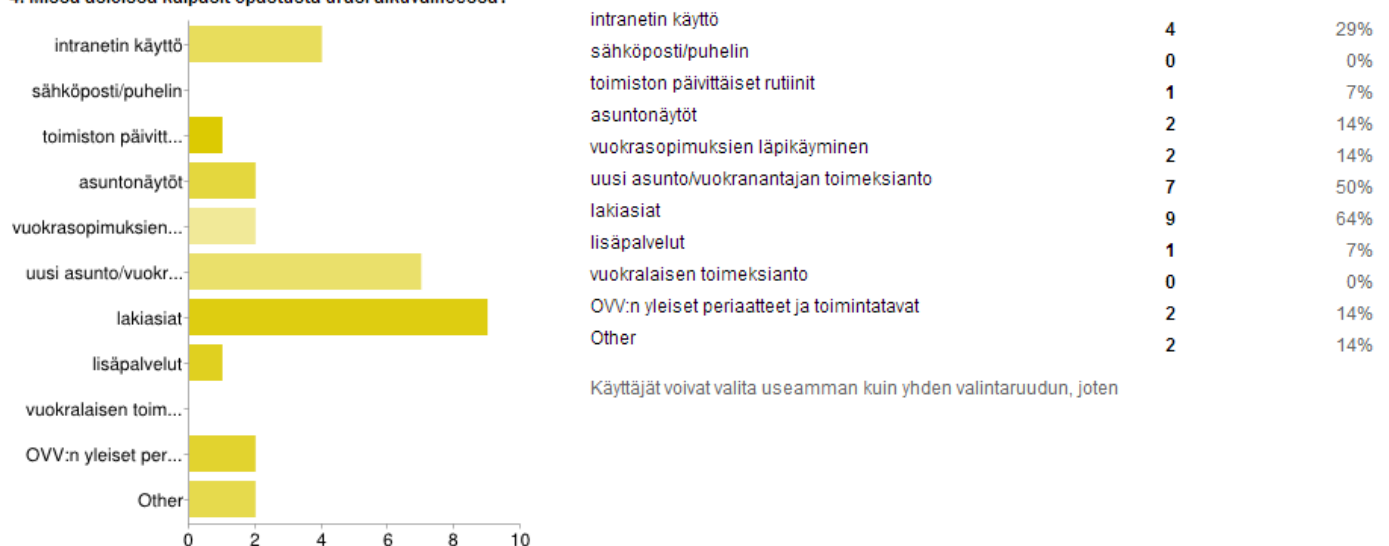
3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehtoista - f) Perehdyttämisen onnistumista arvioidaan järjest



3. Valitse mielestäsi sopivin seuraavista vaihtoehtoista - g) Perehdyttämiseen käytetään tarpeeksi aikaa



4. Missä asioissa kaipasit opastusta urasi alkuvaiheessa?



Käyttäjät voivat valita useamman kuin yhden valintaruudun, joten

Muu: Jälkihoito, purut

Kysymys 5. Mikä perehdyttämisessä oli hyvää? Missä asioissa olisi ollut vielä parannettavaa?

”Perehdytys tapahtui toisessa konttorissa olemalla 2pv työssä mukana joten se oli varsin kattavaa ja hyvää. Sinällään mitään ei jäänyt puuttumaan.”

” Ostimme Oulun liiketoiminnan edellisen yrittäjän jäädessä eläkkeelle ja olin perehdytyksessä Kuopion toimistolla. Kuopiossa sain erittäin hyvät eväät perehdytyksessä ja Kuopion väki hoiti perehdytyksen todella ammattitaidolla ja hyvin !”

”Perehdyttäminen oli tehokasta. Lakiasoita käytiin läpi vähän. Silloinen yrittäjä ei perehdyttämiskansiota antanut.”

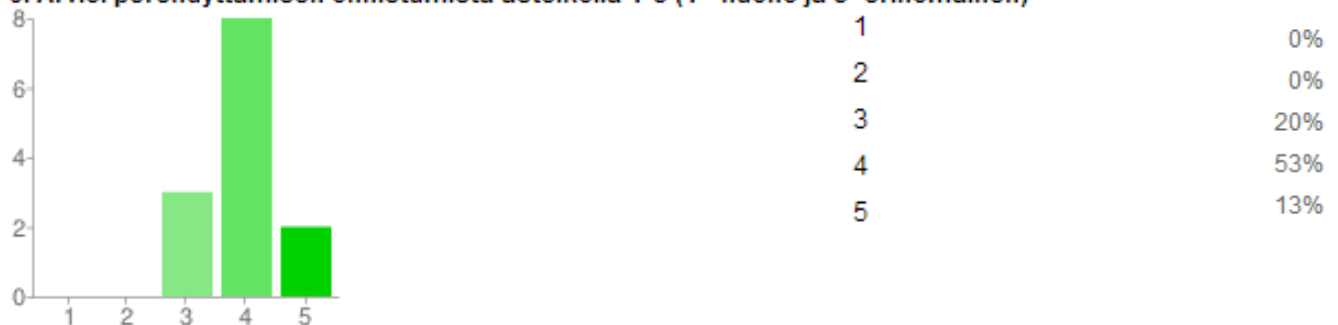
”Kattava oli; lisäksi apua sai, ja apua suorastaan kehoitettiin pyytämään mikäli oli kysyttävää. Toki muutosvaiheissa on jatkossakin hankalaa (esim. yhteystyökumppanien mahdollinen vaihtuminen, itsellä Tapiola-Fennia muutos tapahtui alkuaikana, ja perehdytystä ei tietenkään tullut täysimääräisenä - olivathan monet asiat uusia myös vanhoille työntekijöille ja yrittäjille, eikä kaikkea tietoa yksinkertaisesti ollut saatavilla)”

”Minua, ei ole tarkemmin perehdytetty.”

”Hyvä perehdytyskansio helpottaa. Samoin listaus asioista mitä pitäisi käydä läpi olisi hyvä.”

”Perehdytyskansio oli kattava ja toimi erittäin suurena apuna. Työpaikan ilmapiiri mahdollisti myös avunpyynnöt ja kysymysten esittämisen ongelmatilanteessa. Perehdyttämisvaiheessa olisi voinut järjestää rennomman tilaisuuden, jossa olisi tutustunut muuhun henkilöstöön heti alkuvaiheessa paremmin. Lisäksi OVV:sta ketjuna sekä sen arvoista ja tavoitteista olisi voinut kuulla lisää.”

6. Arvioi perehdyttämisen onnistumista asteikolla 1-5 (1= huono ja 5=erinomainen)



Kysymys 7. Mitä haluaisit uudessa perehdyttämispöytäkirjassa olevan?

”Lait ja käytännöt”

”En tiedä”

”Kaikki oleelliset asiat mutta erityisesti johdonmukaisessa järjestyksessä.”

”Oulussa meillä ei itseasiassa ole perehdytyspöytäkirja. Pitäisiköhän perehdytyspöytäkirja tulla ketjulta ?”

”Kattava paketti”

”perusteltuja vastauksia ja käytäntöjä, miksi näin oikeasti toimitaan..”

”En ole lukenut perehdyttämispöytäkirja kannesta kanteen joten en osaa sanoa. Kunhan tiedot ja asiat olisi ajantasalla.”

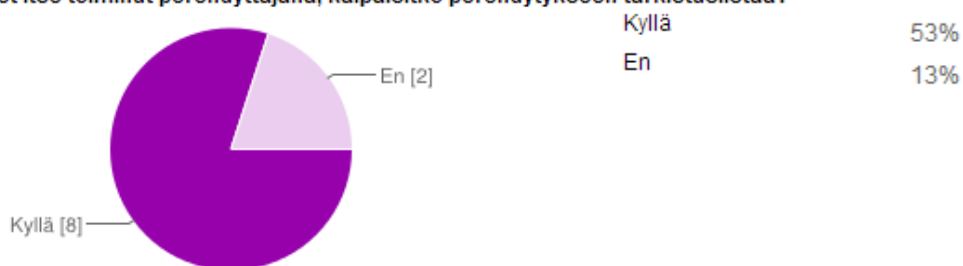
”Lisäpalveluista kattavat infot (kok.pal. ja vakaavuokra), myyntipuoleen nopea katsaus”

”Selkeä lista asioista mitä uudelta harjoittelijalta vaaditaan. Vastuuohjaajan nimeäminen, joku johon voi aina olla yhteydessä jos jokin askarruttaa.”

”Lisää myyntipalveluista nyt kun se alkaa olla ajankohtaisempaa. Asuntojen lisääminen esimerkiksi vuokraoveen ym. palveluihin.”

”Perehdyttäjän tarkistuslista”

8. Jos olet itse toiminut perehdyttäjänä, kaipaisitko perehdytykseen tarkistuslistaa?



PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA JA TARKISTUSLISTA

Lettoniemi Julie

Perehdytettävä _____

Työsuhteen alkaminen _____

OVV ASUNTOPALVELUT

Tämän perehdyttämissuunnitelman tavoitteena on auttaa uutta työntekijää tutustumaan OVV Asuntopalvelujen toimintaan ja työyhteisöön sekä oppimaan omat työtehtävänsä ja vastuunsa. Jokaiselle uudelle työntekijälle tehdään yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma, jonka laatimisesta vastaa esimies ja/tai nimetty perehdyttäjä. Perehdyttäminen OVV Asuntopalveluilla kestää 1-3 kuukautta.

1. Mitä perehdyttäminen on?

Perehdyttäminen on osa rekrytointiprosessia ja henkilön osaamisen kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tulevaa uutta henkilöä oppimaan tuntemaan työpaikan tavat, työkaverit, työpaikan ympäristö ja työtehtävät sekä niihin liittyvät odotukset. Tärkeää on myös oppia työsuhdetta koskevat periaatteet ja säännöt, kuten palkkaan ja työaikaan sekä työturvallisuuteen liittyvät säännökset. Itse työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi.

2. Perehdyttämisvastuu

Perehdyttäminen on työturvallisuuslaissa määritelty työnantajan velvoite. Yrityksen vastuulla on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle yrityksessä. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava työntekijän ammatillisesta osaamisesta. Perehdyttäminen on aina lähimmän esimiehen vastuulla, vaikka perehdyttäminen olisikin delegoitu jollekin muulle. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä ja perehdyttämään työntekijät myös työpaikan vaaratekijöihin.

3. Perehdyttämisen sisältö

Perehdyttämisen lähtökohtana on, että työntekijälle selvitetään alusta alkaen hänen tehtävänsä painottaen hänen työnsä tärkeyttä yrityksen toiminnan kannalta. Perehdyttäminen alkaa työhönottohaastattelusta. Tällöin työnhakijalle kerrotaan perustiedot yrityksestä, työtehtävistä ja työsuhteesta. Työntekijälle pyritään opettamaan koko ajan uutta ja lisäämään vastuuta. Parhaimmillaan perehdyttäminen jatkuu koko työsuhteen ajan.

Ennen uuden työntekijän tuloa valmistaudutaan työpaikalla seuraavasti:

- nimetään perehdyttäjä tulokkaalle sekä sovitaan miten perehdyttäminen hoidetaan ja ketkä siitä huolehtivat
- työskentelytila varustetaan valmiiksi, jotta työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi heti ensimmäisenä työpäivänä
- varataan työpöytä, tietokone, toimistotarvikkeet, toimiston avaimet, hankitaan käyttäjätunnukset intranettiin ja e-porttiin
- tiedotetaan uuden henkilön tulosta toimiston työntekijöille ja OVV-ketjulle esim. intranetin ilmoitustaululla
- Kerrotaan vaitiolovelvollisuudesta/allekirjoitetaan salassapitosopimus
- Työsopimus allekirjoitetaan ennen aloittamista.

Ensimmäinen työpäivä:

3 (6)

- Perehdyttävä/esimies vastaanottaa uuden työntekijän
- Tutustutaan toimiston tiloihin ja muihin työntekijöihin
- Käydään läpi perehdytysuunnitelma
- Näytetään oma työpöytä ja -välineet
- Kerrotaan OVV Asuntopalveluista yleisesti sekä oman toimiston toimintatavoista
- Annetaan perehdyttämisopas ja -suunnitelma sekä kirjallisuutta luettavaksi

Ensimmäinen viikko:

- Tutustutaan tarkemmin Intranettiin, sähköpostiin, e-porttiin yms.
- Aletaan pikkuhiljaa tehdä näyttöpapereita, sopimuksia jne
- Esitellään intranet
- Otetaan harjoittelija näytölle mukaan
- Mapitus, papereihin tutustuminen
- Verokortin toimittaminen

Ensimmäinen kuukausi:

- Tehtäväkohtainen opastus harjoittelijakohtaisesti henkilön valmiuksien mukaan
- Asioiden kertaaminen
- Oppimisen tarkistaminen
- Seuranta/arviointikeskustelut ja tarvittavat toimenpiteet perehdyttämisen kehittämiselle

4. Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Tulokkaalle annetaan perehdyttämissuunnitelma, josta hän voi itse tarkistaa perehdyttämisen etenemistä. Perehdyttäjän vastuulla on seurata oppimisen etenemistä ja keskustella perehdytettävän kanssa perehdyttämisen onnistumisesta. Perehdyttämissuunnitelmalomake toimii perehdyttäjälle myös tarkistuslistana.

Perehdyttävä/esimies järjestävät säännöllisin väliajoin kehityskeskusteluita, joissa arvioidaan perehdyttämisen onnistumista. Perehdyttämisestä saatu palaute kirjataan ylös ja palautteen avulla pyritään kehittämään perehdyttämistä edelleen.

5. Perehdyttämissuunnitelman runko

4 (6)

Tämä perehdyttämissuunnitelman runko sisältää jäsenllyn luettelon perehdyttämisessä esille otettavia asioita suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Tästä listasta niin työhön perehdyttäjät kuin perehdytettäväkin voivat myös tarkistaa, onko kaikki tarpeelliset asiat opastettu ja onko niiden osaaminen varmistettu. Luetteloa voi muuttaa ja täydentää tehtäväkohtaisesti. Teossa on käytetty apuna Työturvallisuuskeskuksen vastaavaa opasta.

YRITYS, TOIMINTA JA ASIAKKAAT	perehdyttävä	opastettu	tarkistettu
Yrityksen toiminta-ajatus, liikeidea			
OVV-ketju ja franchising			
Asiakkaat ja heidän odotuksensa, reklamaatiot			
Intranet, sähköposti, muut työkalut			
Lisätietoa esim. esitteet, kirjat, OVV-käsikirja			
Www-sivut			

YRITYKSEN ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ

OVV-ketju ja toimistot			
Ketjun toimitusjohtaja			
Yrityksen johto, esimiehet, henkilöstö			
Työnopastaja ja hänen sijaisensa			
Yhteistyökumppanit Fortum ja Fennia			

TOIMINTATAVAT YRITYKSESSÄ

Yrityksen arvot: mitkä ovat tärkeitä asioita OVV:llä?			
Mitä henkilöstöltä odotetaan?			
Käytös ja pukeutuminen, henkilökortti			
Asiakaspalvelu ja myyntityö			
Puhelimen ja tietotekniikan käyttö(tietoturvallisuus, työasiat, yksityisasiat)			
Salassapitovelvollisuus (yrityksen asiat), vaitiolovelvollisuus (asiakkaiden asiat)			

TYÖSOPIMUS, TYÖSUHDE, TYÖAIKA, TYÖVUOROT

Työsuhteen muoto (toistaiseksi voimassaoleva, määräaikainen)			
Koeaika ja sen merkitys			
Työajat ja -vuorot, tauot			
Lomat, sairauspoissaolot ja muut poissaolot, poissaoloista sopiminen ja ilmoittaminen			
Irtisanomisaika, lopputili, vuosilomakorvaus			

5 (6)

PALKKA-ASIAT

perehdyttäjä

opastettu

tarkistettu

Palkan määräytyminen			
Palkka ja palkanmaksupäivä			
Lisät, sairausajan palkka			
Loma-ajan palkka, lomaraha ja –korvaukset			
Kilometrikorvaukset, päiväraha, koulutukset			
Verokortti			

TYÖPAIKAN TILAT JA YMPÄRISTÖ

Sijainti, avaimet			
Esimies, työkaverit ja heidän tehtävänsä			
Asiakkaat, muut sidosryhmät			
Toimiston toimintatavat			
Toimiston aukioloajat			
Oma työpiste, sosiaalitilat			
Ständi			
Pysäköinti			
Siisteys, järjestys, (esim. kukkien kastelu, tiskaus, siivous tarvittaessa)			
Muiden toimistojen sijainti			
Jätehuolto			

TURVALLISUUSASIAT

Valojen katkaiseminen			
Ovi ja turvalukko			
Avainkaapin lukitus			
Tietokoneiden säilytys			
Sammutusvälineet			
Ensiapuohjeet, ensiapukaappi			

OMA TEHTÄVÄ

Omat tehtävät ja vastualueet, työohjeet			
Oman työn suunnittelu, tavoitteet, merkitys ja laatu			
Palautteen antaminen/saaminen, sisäinen yhteistyö			
Laitteet ja työvälineet			
Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen			
Työskentely asiakkaan kanssa			
Omat tunnukset ja salasanat			
Mistä/keneltä lisätietoa tehtävästä			
Markkinat Tampereella ja muissa kaupungeissa			

TÄRKEIMMÄT TYÖTEHTÄVÄT	perehdyttäjä	opastettu	tarkistettu
Sähköposti, kalenteri ja puhelin työkaluna			
Intranetin käyttö, lomakkeet (vuokra- ja toimeksiantosopimus, asunnot, avaimet, laskut)			
Vuokrasopimuksien teko ja läpikäyminen			
Vuokravakuustili			
Näytöt (järjestäminen, pitäminen, näytön jälkeen)			
Luottotietojen tarkastaminen ja analysointi			
Vuokran/vesimaksun korotukset, huomautukset, varoitukset, purkamiset			
Irtisanomisen jälkeen toimiminen			
Asunnon tarkistaminen ja arvioiminen			
Tuotteet ja palvelut, lisäpalvelut			
Avaimet (vastaanotto, koodaus, luovutus)			
Muuttolaatikat			
Mapitus, asiakirjojen säilyttäminen			
Kokonaispalveluasiakkaat			
Kuvien ottaminen ja siirtäminen			
Facebook-sivut, mainosten tekeminen			
Postitus			
Vuokraovi			
Ikkunamainokset			
Fortumin ja Fennian tuotteet			
Myynti: esite, tiedot asunnosta, kuka hoitaa			

KOULUTUS JA SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

Perehdyttämisaineisto ja sen käyttö			
Palautekeskustelut perehdyttäjän ja esimiehen kanssa			
Perehdyttämisen arviointi			
Koulutusmahdollisuudet			
OVV-ketjutapaamiset			
Viikkopalaveri, kuukausipalaverit			
Lait, asetukset , ohjeet			
Ammattikirjallisuus ja -lehdet			
Koulutukset, messut, alan tapahtumat			

MUUT ASIAT

Virkistymismahdollisuudet			
Facebook			
Mainonta			
Muuttolaatikat			
Yhteistyökumppanit			

Liite 4. Harjoittelijan muistilista

1 (14)

HARJOITTELIJAN MUISTILISTA

Harjoittelijan muistilista on tehty OVV Asuntopalvelujen perehdyttämisoppaan perusteella.

Lyhenteitä:

VA= Vuokranantaja

VS= Vuokrasopimus

Toimari= Toimeksiantosopimus

NTÖ= Asuntonäyttö

Toimiston tärkeimmät työvälineet:

- Puhelin
 - Kuuntele mahdolliset viestit ja soittopyynnot
 - Soita vastaamattomiin puheluihin takaisin
 - Lue tekstiviestit ja siirrä intraan tarvittavat tiedot
- Sähköposti/Kalenteri
 - Lue sähköpostit ja vastaa tarvittaessa
 - Merkitse kiinnostuneet asuntojen tietoihin tai lähetä näyttöviestit
 - Lue kalenterista keskeneräiset asiat ja sovittavat näytöt -> sovi näyttöjä
 - Poista sellaiset viestit, joita ei tarvita

Aamu:

- Valot ja ilmalämpöpumppu päälle
- Ota tietokoneet esiin ja laita päälle
- Nosta ständi ulos
- Ravistele eteisen matto ja tarkista toimiston siisteys
- Tarkista viestit/puhelut
- Hae avainkaapin avain ja laita tuodut irralliset avaimet paikoilleen
- Keitä kahvia

Ilta:

- Vie postit ennen klo 17
- Sammuta tietokoneet ja laita kaappiin
- Laita puhelimet lataukseen
- Siivoa tarvittaessa pöydät ja lattia, tiskaus tarvittaessa

- Nosta ständi sisälle maton päälle
- Kastele kukat tarvittaessa
- Laita avainlaatikko lukkoon ja avain kaappiin
- Sammuta valot, ilmalämpöpumppu ja kahvinkeitin
- Lukitse ovi (muista varmuuslukko)

2 (14)

Muita tehtäviä, kun on aikaa:

- Tulosta/kopioi telineessä olevia lomakkeita lisää, kun ne ovat lopussa
- Taittele vuokralaisen kansioita valmiiksi
- Mapita papereita omiin kansioihinsa
- Tee palautuskuoria
- Poista asuntoja keskeneräisistä (jos niissä on kaikki ok)
- Siivoa ylimääräiset paperit pois
- Hyllyjen siivous ja järjestely
- Siivous noin viikoittain tai tarvittaessa:
 - Imurointi, lattian luuttuaminen
 - Pölyjen pyyhkiminen
 - Tiskaus
 - Roskisten tyhjennys
 - Jos siivooja on tulossa seuraavana päivänä, omien tavaroiden ottaminen pöydiltä pois tieltä
- Kukkien kastelu

Asuntojen vastaanotto:

- Kysy, onko asunto ollut OVV:n välityksessä aiemmin -> saat asunnon tiedot vanhoista asunnoista intrasta
 - Siirrä asunto aktiiviseksi ja muokkaa tietoja vasta sitten. Asunto löytyy oman nimen alta.
- Jos vanhoja tietoja ei ole :
 - Paina nimen alla ”Uusi” sivun alareunasta
 - Ota asunnon tiedot ylös, muista tallentaa välillä
 - Voit katsoa mallia muiden asuntojen tiedoista
 - Jos VA:lla on ollut muita asuntoja välityksessä OVV:llä, saat tiedot vanhoista asunnoista etsimällä nimellä

- Asuntoa markkinoidaan julkisesti 3 (14)
 - Lähetä toimeksianto VA:lle tai pyydä käymään toimistolla allekirjoittamassa, toimeksiannon voi tehdä myös ovv.com-sivuilla
 - Välityspalkkio on 95% kuun vuokrasta, ellei muuta ole sovittu
 - Asunnon voi laittaa julkiseen markkinointiin (ikkunaan, omille sivuille, vuokraoveen) vasta sitten, kun toimeksianto on allekirjoitettu ja palautettu OVV:lle
 - Lähetä/anna uudelle VA:lle myös esite ja kerro lisäpalveluista
- Jos asuntoa markkinoidaan toimeksiannon tehneille vuokralaisille, VA:lle ei tule kuluja eikä asunto tule näkyviin. Tämä käytäntö on kuitenkin harvinaista nykyään ja poistumassa käytöstä ja asunnonhakijoille suositellaan maksutonta hakuvahtia!

Toimeksiannon jälkeen:

- Siirrä asunto kirjan kuvasta julkiseksi ja kirjaa toimeksiantoon asunnon vieressä näkyvä numero, siirrä toimeksianto mappiin päällimmäiseksi
- lähetä julkinen asunto hakuvahtilaisille painamalla asunnon vieressä olevaa kirjekuorta
- Tulosta ikkunaan ikkunamainokset (2kpl) alaveto-laatikon ”ikkunamainos”-kohdasta, tiivistä tarvittaessa tekstiä, jos se ei mahdu yhdelle sivulle. Lisää ennen tulostamista kuvaukseen teksti ”VUOKRANANTAJA MAKSAA VÄLITYSPALKKION!”
- Lisää asunto vuokraoveen, ks. erillinen ohjeistus

Näytön järjestäminen:

- Sovi näytöstä VA:n / nykyisen vuokralaisen kanssa ja katso kalenterista sopiva päivä ja aika, huomioithan ajomatkan/siirtymisen seuraavalle näytölle
- Ilmoita kiinnostuneille sähköpostilla ja/tai intran kautta tekstiviestillä osoite, sovittu aika ja päivä, missä tapaaminen ja pyydä vahvistus tulosta. Esim: Hei! Kaarikatu 5 näyttö torstaina 28.3. klo 16:00. Tapaaminen A-rapun edessä. Ilmoitathan nimesi ja näytön, mikäli pääset tulemaan, kiitos! Terv. Julie / OVV. Yritä saada viesti mahtumaan yhteen viestiin (165merkkiä)

- Jos kohteet ovat lähekkäin, 30min väli näytöissä riittää, mikäli kauempana 45min
- Merkitse näyttö sekä kalenteriin että intraan asunnon tietoihin
- Tee näyttöpaperit valmiiksi hyvissä ajoin ennen näyttöä
 - Tulosta jokaiselle tulijalle + muutama ylimääräinen kopio asuntoesittely-papereita
 - Päällimmäiseen esittelijälle jäävään paperiin kirjoitetaan koko osoite, näyttöaika, avainkoodi (jos ovat meillä), nykyisen vuokralaisen nimi ja puhelinnumero, kaikkien näyttöön tulevien nimet ja puhelinnumerot
 - Etsi avaimet valmiiksi asunnon tiedoista löytyvän koodin avulla
- Vie paperit ja avaimet esittelijän pöydälle ja muistuta näytöstä viimeistään varttia aiemmin
- Tarvittaessa tulosta mukaan avainkoodit (2kpl), mikäli näytöllä saadaan avain

Vuokralaisen valinta:

- Hakemukset tulee lähettää sähköpostilla seuraavaan arkiamuun klo 10 mennessä
- Hakijoiden luottotiedot tarkistetaan e-portista
- Arvioi hakijoiden maksukykyä ja soveltumista vuokralaiseksi esim. koulupaikka, työpaikka, lemmikit, tupakointi, vakuuden maksu
- Soita VA:lle 2-3 parhaimmasta ehdokkaasta
 - Tarkasta, puuttuuko asunnon tiedoista jotakin olennaista VS:ää varten, esim. tilinumero, mille tilille vakuus ym.
 - Kysy, tuleeko VA paikalle kirjoittamaan sopimukset vai postitetaanko
- Soita valitulle vuokralaiselle ja sovi aika, jolloin VS kirjoitetaan
- Ilmoita muille asunnosta kiinnostuneille esim. tekstiviestillä: ”Valitettavasti Kaarikatu 5 ei ole uusi osoitteesi, pahoittelut...”

Sopimuksen teko:

- Kirjoita asunnon tietoihin esim. 1.4./VUOKRATTU ja lisätietoihin vuokraajan nimi ja sopimuksen aloituspvm
- Siirrä asunto keskeneräisiin
- Vuokrasopimuksen tekemisen ohjeet löydät perehdyttämiskansiosta

5 (14)

- Jos vuokralainen on alaikäinen, tee takaussitoumus, muista ottaa sopimukseen (ja kotivakuutukseen/sähköön) huoltajan allekirjoitus ja muihin ehtoihin maininta: ” Vuokralaisen alaikäisyydestä johtuen tästä vuokrasopimuksesta kaikkine velvoitteineen vastaa Äiti Äimistynyt (010159-017A) puh. 050-555 5555, os. Kissankatu 5A5, 28540 Pori. Vuokralaisen täytettyä 18 vuotta, tämä sopimus jatkuu automaattisesti vuokralaisen nimissä.”
- Jos vuokrauskohteessa on jotakin muuta erityistä, esim. putkiremontti tulossa tai vuokralaisella on lemmikki, laita sopimuksen muihin ehtoihin tiedot niistä. Mallitekstit löytyvät sähköpostin ”Notes” kohdasta
- Vakuus voidaan laittaa joko vuokranmaksu- tai vuokravakuustilille, VA yleensä päättää kumpaa käytetään. Vuokravakuustiliä voi suositella.

Sopimuksen läpikäynti:

- Vuokralaisen kansioon tulevat seuraavassa järjestyksessä:
 - Vuokrasopimus (3-4kpl)
 - Ohje vuokravakuustilin avaamista varten (mikäli käytetään)
 - Sähkötarjoukset (2kpl)
 - Vakuutustarjous (1kpl)
 - Fennian esite
 - Tietoa vuokralaisen oikeuksista ja velvollisuuksista –ohje
 - Muuttajan muistio
 - Muuttotarkistuslomake
 - Muuttosiivousohje
 - Irtisanomisilmoitus
 - OVV-tiskirätti, käyntikortti
- VA:n kansioon/kirjekuoreen:
 - OVV-esite (uusille)
 - Vuokrasopimus
 - Lasku (1 VA:lle, 1 laskukansioon ja 1 toimeksiantokansioon)
- Vuokrasopimus käydään läpi kohta kohdalta ja lisäksi tarjotaan Fortumin sähkösopimusta ja Fennian kotivakuutusta. Muut paperit on myös hyvä käydä osittain läpi vuokralaisen kanssa
- Muistuta vuokralaista vuokravakuuden kuitista/panttaussitoumuksesta

Laskun tekeminen:

- Tarkista asunnon tiedoista välityspalkkio, jos muuta ei ole sovittu niin 95%
- Valitse asunnon vetolaatikosta ”lasku”
- Kirjoita kenttään asunnon koko osoite ja laskutuslisä esim. Välityspalkkio kohteesta Kaarikatu 5 G 105, 33100 Tampere. Sisältää laskutuslisän 5.50 EUR.
- Tarkista laskumapista seuraava juokseva viitenumero ja merkitse laskun maksaja mappiin numeron kohdalle. Laskun numero on viitenumero ilman viimeistä numeroa. Esim. Viitenumero 12345 ja laskun numero 1234.
- Laita eräpäivä n.10 päivää eteenpäin laskun päivämäärästä
- Laske välityspalkkio vuokrasta ja muista lisätä laskutuslisä 5.50EUR. Esim. vuokra 400EUR, välityspalkkio $0.95 \cdot 400\text{EUR} + 5.50\text{EUR} = 385.50\text{EUR}$
- Tulosta 3kpl, (1 VA:lle, 1 laskukansioon ja 1 toimeksiantokansioon)

Avainten vastaanotto:

- Tulosta 2kpl avainkuitteja ja allekirjoita kuitit -> toinen mappiin ja toinen luovuttajalle
- Jos avaimet on pudotettu luukusta, kirjoita tulostettuun kuittiin, että avaimet on tuotu luukusta
- Merkitse avainkoodi avaimiin, asunnon tietoihin ja avainkansioon
- Laita avaimet avainlaatikkoon oikeaan rinkulaan koodin perusteella:
 - Erottele vuokrattujen ja vapaiden asuntojen avaimet sekä VA-avaimet

Avainten koodaus:

- Avainkoodien järjestysnumerot löytyvät mapista, jossa ei ole otsikkoa
- Avaimet koodataan järjestysnumeron, asuntotyyppin sekä osoitteen loppuosan perusteella. Esim. 1234./1-24-E-54 (kyseessä siis järjestykseltään 1234. avain, yksiö, talon numero/rappu/asunnon numero.)
- Vuokranantajien avaimet erotellaan ”tavallisista” avaimista VA-merkinnällä ja solut S-kirjaimella sekä huoneiden määrällä. Esim. VA 1234./1-24-E-54, S/3-34-F-5.

- Koodi tulee löytyä avaimen perästä ja intrasta kohdasta ”omat kommentit” ensimmäisenä.
- Uudet asunnot: kts. listasta seuraava juokseva järjestysnumero. Merkitse koodi intraan, avaimiin ja listaan numeron kohdalle asunnon osoite.
- Vanhat asunnot: TARKISTA ASUNNOT HUOM! ASUNNOLLA AINA SAMA JÄRJESTYSNUMERO! Järjestysnumeron ja koodin löydät intrasta/listasta.

Avainten luovutus:

- Pyydä kuitia maksetusta vuokravakuudesta / panttaussitoumusta
 - Jos vakuus maksettu vuokranmaksutilille, kuittia ei tarvitse säilyttää
 - Jos vakuus maksettu vuokravakuustilille, panttaussitoumus lähetetään (useimmiten) VA:lle tai säilytetään toimistolla
- Ota avaimista kuittaus Avainten luovutus –listaan

Irtisanominen:

- Irtisanominen pitää aina tehdä kirjallisesti!!!
- Irtisanomisaika on vuokralaisella yksi täysi kalenterikuukausi, sopimuksen kestosta riippumatta. Irtisanomispäivä lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jolloin irtisanominen on toimitettu
- Asukkaalta voi kysellä asunnon kunnosta, naapureista jne.
- Tarkista sopimuksesta, onko sopimus määräaikainen tai oliko siinä sitoutuminen -> ei välttämättä pysty irtisanomaan
- Varmista vuokralaiselta todellinen vapautumisaika
- Kysy tilinumero, jos vakuus on maksettu vuokranantajan tilille
- Soita VA:lle, aletaanko markkinoida asuntoa uudelleen eli tehdäänkö uusi toimeksiantosopimus
 - Etsi asunto vanhoista asunnoista ja päivitä tiedot
- Ota kopio irtisanomisesta mappiin, alkuperäinen lähetetään VA:lle
- Pyritään saamaan irtisanomisen yhteyteen uusi toimeksianto mukaan
- Muista tarkastaa irtisanomisesta, haluaako vuokralainen siirtää kotivakuutuksen ja sähkön uuteen osoitteeseen ja tee tarvittavat siirrot mahdollisimman pian

Mapitus/säilytys:

- Hakijoiden hakemuksia, joista ei ole syntynyt sopimusta, säilytetään hyllyllä laatikossa
- Noudettavia vuokrasopimuksia säilytetään sinisessä kansiossa valkoisessa hyllyssä
- Panttaussitoumuksia säilytetään Maritan työpöydän edessä olevassa korkeassa hyllyssä pahvikansiossa
- Vuokrasopimukset, avainkuitit, irtisanomiset ym. mapitetaan osoitteen mukaan, ainoastaan sähköt ja kotivakuutukset mapitetaan vuokralaisen sukunimen mukaan.
- Laskut ja toimeksiantosopimukset mapitetaan aikajärjestyksessä
- Mapittomat paperit löytyvät omista nimetyistä sinisistä lokerikoistaan hyllystä, niitä voi mapittaa, kun aikaa on

Postitus:

- Muista laittaa postin mukana oikea saate, tulosta saatteita tarvittaessa lisää
- Muista laittaa palautuskuori (osoitetarra, postimerkki ja priority) mukaan, mikäli odotetaan palautusta
- Laita kuoreen postimerkki ja priority tarra sekä leima
- Kirjaa **kaikki** lähtevä posti postituslistaan! (katso mallia edellisistä merkinnöistä)
- Vie posti ennen klo 17
- Saapunut posti merkitään postituslistaan. OVV:lle tulleet laskut viedään Maritan pöydälle ja muut lomakkeet joko mapitetaan tai lähetetään eteenpäin

Muuttolaatikot:

- Pyydä asiakkaalta henkilöllisyystodistus ja täytä henkilötiedot sopimuslomakkeeseen
- Täytä muuttolaatikoiden määrä ja vuokrauksen alkamisajankohta
- Kun asiakas palauttaa muuttolaatikot, laske veloittavat päivät ja kuittaa muuttolaatikot palautetuksi
- Pyyhi/pese muuttolaatikot, jos ne ovat likaisia

Vuokraovi.com

- Uuden asunnon luominen

Vuokraoveen kirjaudutaan toimiston tunnuksilla painamalla Vuokraoven etusivulla kohtaa ”sopimusasiakkaat”. Vuokraovessa ei voi olla useampi henkilö yhtä aikaa samoilla tunnuksilla, joten varmista aina ensin, ettei kenelläkään ole se auki.

Uuden asunnon tietojen lisääminen vuokraoveen tapahtuu helpoiten kopioimalla joku jo olemassa olevista asunnoista, joka vastaa lisättävää asuntoa. Valitse välilehti ”aktiiviset” ja käytä kopioi toimintoa sopivan asunnon vierestä.

Kun asunto on kopioitu, voit aloittaa tietojen muokkaamisen. Tärkeitä ja pakollisia tietoja ovat kaupunginosa, osoite, rakennusvuosi, asuinpinta-ala ja vapautumisajankohta, vuokran määrä, huoneiden lukumäärä ja huoneistosiselmä, esim. 3h+k+s. Vuokraoveen ei kirjoiteta koskaan huoneiston tarkkaa osoitetta vaan pelkkä katuosoite.

Esittelyteksti netissä –kenttään kannattaa kirjoittaa iskevä ja lyhyt lause, sillä se näkyy ensimmäisenä katsojalle. Erityisiä ehtoja kohtaan kirjoitetaan asunnosta ja vuokrausehdoista riippuen esim. seuraavanlainen teksti: LUOTTOTIEDOT TARKISTETAAN! Sitouduttava vuodeksi, jonka jälkeen jatkuu toistaiseksi. Vuokralaisella oltava koko vuokrasuhteen ajan voimassaoleva laaja kotivakuutus vastuuosineen. Lisätietoja asunnosta -kenttään kirjoitetaan asunnon kuvaus, jonka voi kopioida intranetistä. Jos asunnosta järjestetään julkinen esittely, esittely-kohtaan voi merkitä esittelyn päivämäärän ja kellonajan. Esittelyaika näkyy vuokraoven asuntolistauksessa asiakkaalle.

Asunnon tiedot		
Asumismuoto: *	Rakennusvuosi (valmistunut): *	Asuinpinta-ala: *
vaparaohoitteinen	1988	47 m ²
	(vvv)	
	<input type="checkbox"/> uudiskohde	Muut tilat:
Tyyppi: *	Peruskorjausvuosi:	
kerrostalo		
	(vvv)	Kokonaispinta-ala:
Erikoistyyppi:	Huoneistositelmä: *	
	3h+k	
	Esimerkiksi 1h+k+s	Kerros:
	Huoneiden lukumäärä: *	4 / 7
	3 huonetta	<input type="checkbox"/> ylin kerros
		<input type="checkbox"/> alin kerros
		Rakennusmateriaali (pääasiallinen):
		<input type="checkbox"/> oma sauna
		<input type="checkbox"/> taloyhtiössä sauna
		<input type="checkbox"/> parveke
		<input type="checkbox"/> takka
		<input type="checkbox"/> uima-allas
		<input type="checkbox"/> kalustettu
		<input type="checkbox"/> sopii liikuntarajoitteisille
Ominaisuudet		
Yleiskunto:	Auton säilytys:	Esittelyteksti netissä:
<input checked="" type="radio"/> hyvä <input type="radio"/> tyydyttävä	<input type="checkbox"/> autotalli	KYSY ASUNNON ESITTELYAIKAA!
<input type="radio"/> välttävä <input type="radio"/> ei luokiteltu	<input type="checkbox"/> autokatos	Siisti peruskuntoinen pieni kolmio
Tupakointi sallittu:	<input type="checkbox"/> sähköpistokepaikka	keskeisellä sijainnilla. Pohjaratkaisu
<input type="radio"/> sallittu <input type="radio"/> ei sallittu <input checked="" type="radio"/> ei	<input type="checkbox"/> kadun varressa	sopii erinomaisesti myös kaveruksille!
tiedossa		Asunto vuokrataan osittain kalustettuna.
Lemmikit sallittu:		Merkkien määrä 223 / 2000
<input type="radio"/> sallittu <input type="radio"/> ei sallittu <input checked="" type="radio"/> ei		
tiedossa		
Kustannukset		
Vuokra: *	Vakuus:	Lisätietoja maksuista:
800 €/kk	1200 EUR	
Vuokralainen vastaa:	Kustannukset:	
<input checked="" type="checkbox"/> vesimaksu:	15 €/hlö/kk	
<input type="checkbox"/> sähkö:		
<input type="checkbox"/> sähkölämmitys:		
<input type="checkbox"/> muu lämmitysmuoto:		
<input type="checkbox"/> muut:		
		Merkkien määrä 0 / 1200

Kun tiedot on täytetty, klikataan seuraavalle sivulle, jossa kysytään taloyhtiön tietoja. Usein tämä sivu jää tyhjäksi, ellei taloyhtiössä ole suoritettu tai ole suunnitteilla remontteja. Seuraava sivu, lisätiedot, jätetään usein myös tyhjäksi. Kuvat-sivu sen sijaan on tärkeä, ja kuvia kannattaa aina lisätä, edes julkisivu. Kuvia voi lisätä omalta koneelta painamalla ”lisää kuva” –painiketta. Kuvia voi järjestää haluamaansa järjestykseen vetämällä. Viimeisellä sivulla asuntoa voi vielä esikatsella ja sen jälkeen julkaista. Aktiiviset –välilehdeltä voi tarkistaa, onnistuiko asunnon luominen. Asunnon pitäisi näkyä ylimpänä listassa.

Jos haluat jatkaa asunnon tietojen muokkaamista toiste, voit tallentaa asunnon keskeneräisenä. Asunto löytyy myöhemmin ”keskeneräiset”-välilehdeltä.

- Asunnon passivointi ja aktivointi

11(14)

Kun asunto on vuokrattu, se passivoidaan vuokraovessa eli poistetaan markkinoinnista. Mene välilehdelle aktiiviset ja paina passivoitavan asunnon kohdalla passivoi. Jos asunto täytyy laittaa jossakin vaiheessa uudelleen markkinointiin, sen löytää ”passiiviset”-välilehdeltä. Tällöin asunnon sivussa lukee aktivoi.

FORTUM

- Fortumin sähkösopimuksen tekeminen

Kun asiakas on palauttanut allekirjoitetun sähkötarjouksen, voidaan sähkö tilata Fortumin OVV-lomakkeella sähköpostin SÄHKÖ-kansiosta löytyvästä linkistä.

Valitse ensin oikea tuote (yleensä yleissähkö, joko Tuulisähkö tai Tarkka) ja täytä yhteystiedot, osoite johon sähkö tilataan ja sopimuksen alkamispäivä. Tiedot löytyvät tarjouksesta. Jos muuta ei ole toivottu, valitse laskujen lukumääräksi 4kpl/vuosi. Täytä myyjäkenttään ”Tampere”. Seuraavalla sivulla laita rasti ruutuun, jossa hyväksytään sopimusehdot. Tarkista vielä tiedot ja tulosta näkymä. Muista vielä vahvistaa tilaus.

Kun kyseessä on Fortumin vanha asiakas ja sähkön siirto uuteen osoitteeseen, toimitaan muuten samalla tavalla, mutta lisätiedot-kenttään kirjoitetaan esimerkiksi: HUOM! Sähkön siirto, vanha asiakas ja vanha osoite ”XXX”.

Jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta, henkilötunnus-kenttään täytetään 111111-111c ja lisätieto kenttään laitetaan asiakkaan passinumero. Kun asiakas saa suomalaisen henkilötunnuksen, se tulee toimittaa Fortumille s-postilla asiakaspalveluun. Jotta Fortumin sähkösopimus voidaan tehdä, täytyy asiakkaan luottotietojen olla kunnossa.

Jos lomakkeen kanssa on ongelmia tai on jotain muuta kysyttävää sähkösopimuksen tekemisestä, voidaan lähettää sähköpostia Fortumin yhteyshenkilölle. Tiedot löytyvät sähköpostin SÄHKÖ-kansiosta.

- Fennian vakuutuksen tilaaminen

Kun asiakas on palauttanut allekirjoitetun vakuutustarjouksen, mennään OVV-lomakkeeseen, jonka linkki löytyy sähköpostin VAKUUTUS-kansiosta.

Täytä lomakkeeseen yhteystiedot ja henkilötunnus sekä osoite, johon vakuutus ollaan ottamassa. Valitse kohtiin *"Onko Sinulla vakituinen kotiosoite Suomessa?"* ja *"Haluatko oman ja mahdollisesti samassa taloudessa vakinaisesti kanssasi asuvan perheen koti-irtaimiston turvaksi vakuutuksen?"* alavetolaatikoista "kyllä".

Valitse lisäksi vakuutuksen alkamispäivä ja omavastuuosa, joka alle 30-vuotiaalla voi olla joko 84EUR tai 200EUR. 30-vuotiailla ja vanhemmilla omavastuu on aina 200EUR. Vakuutuksen sitä hinta on halvempi mitä suurempi omavastuuosa, joten yleensä valitaan omavastuuksi 200EUR. Valitse "kyllä" kohtaan *"Olen tutustunut Fenniaturvaa kotivakuutuksen tuote-esitteeseen"*. Lopuksi valitse, kuinka monessa erässä vakuutus maksetaan. Kun vakuutusehdotus on hyväksytty ja vakuutus ostettu, tulosta vielä vakuutuskirja vakuutustarjouksen liitteeksi.

LISÄPALVELUT

OVV tarjoaa vuokranantaja-asiakkailleen myös lisäpalveluja, joista kannattaa mainita aina toimeksiannon yhteydessä. Lisäpalveluesite kannattaa lähettää vuokranantajille toimeksiannon yhteydessä. Lisäpalvelut ovat KokonaisPalvelu ja VakaaVuokra:

KokonaisPalveluasiakkaan puolesta OVV hoitaa:

- Vuokranantajan toiveiden mukaisen vuokralaisen valinnan
- Vuokranmaksun seurannan ja laiminlyönneistä huomauttamisen
- Vuokrasopimuksen mukaisten vuokrankorotusten laskemisen ja asianmukaisen ilmoittamisen vuokralaiselle
- Vuokratuloraportit sopimuksen mukaan (maksut ja tilitykset)
- Vuokratuloyhteenvedon laatimisen vuokranantajalle veroilmoitusta varten
- Yhteydenpidon isännöitsijään/taloyhtiöön tarvittaessa

- Taloyhtiön remonttiasioiden seurannan 13(14)
- Asunnon korjaustarpeista huolehtimisen
- Asunnon muuttotarkastuksen.

VakaaVuokra-asiakkaan puolesta OVV:

- huolehtii vuokranmaksusta koko vuokrasuhteen ajan
- takaa vuokranmaksun vuokranantajan haluamaksi ajaksi (min. 6kk)

MYYNNTI –lyhyt katsaus harjoittelijalle

Jos myynnistä tietäviä henkilöitä ei ole paikalla, voit aina jättää heille soittopyynnön. Alla on kerrottu kuitenkin lyhyesti myyntiin liittyvistä asioista.

SANASTOA:

Velaton hinta= myyntihinta+velkaosuus

Myyntihinta= kauppasumma, jonka ostaja maksaa myyjälle kaupan toteutuessa

Varainsiirtovero= Vero, joka maksetaan kaupanteon yhteydessä. 1.3.2013 alkaen vero on 2% kauppahinnasta. Ensiasunnon ostajan ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroa

Isännöitsijäntodistus= Kertomus taloyhtiön kunnosta ja tulevaisuudesta, esimerkiksi tehdyt ja tulevat remontit on mainittu todistuksessa. Isännöitsijäntodistus tilataan isännöitsijältä ja on maksullinen.

OVV Asuntopalvelujen Tampereen toimiston myyntivälityspalkkio on 2% (sis.alv) ja minipalkkio 2000EUR.

Myyntivälityksestä kertominen asiakkaalle:

- Kerro välityspalkkiosta ja myyntipalvelusta sen verran kuin tiedät
- Asunto voi olla sekä myytävänä että vuokrattavana samaan aikaan -> välityspalkkio maksetaan siitä toimeksiannosta, kumpi toteutuu ensin
- Ota potentiaalisen myyjän yhteystiedot ja tiedot myytävästä asunnosta -> kerro, että annat tiedot eteenpäin myyntipuolen työntekijöille, he arvioivat asunnolle myyntihinnan ja lähettävät toimeksiannon myyjälle

Myytävästä asunnosta kertominen ostajalle:

14(14)

- Kerro myyntihinta ja mahdollinen velkaosuus ym. Tiedot löytyvät mustasta myyntiesittelykansiosta
- Kysy haluaako ostajaehdoka, että lähetämme esitteen ja isännöitsijän todistuksen postitse/sähköpostitse vai pääseekö hän asuntoa katsomaan -> Sovi näyttöaika tarvittaessa ja ilmoita myyjille

Mistä muualta saan apua?

- www.ovv.com
- www.vuokrakas.com
- OVVAsunto@fennia.fi
- tuomas.oksanen@fortum.com
- www.kiinko.fi
- www.suomenvuokranantajat.fi